



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025
Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

ANEXO II.C – DIRETRIZES DE INVESTIMENTOS, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025
Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

ÍNDICE

1.	DIRETRIZES GERAIS	3
2.	DIRETRIZES DO PROJETO BASICO E EXECUTIVO	6
3.	EMPREENDIMENTOS MANDATÓRIOS	13
4.	DIRETRIZES OPERACIONAIS MANDATÓRIAS	18
5.	DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	19
6.	DA MOVIMENTAÇÃO DOS TRENS.....	21
7.	DAS CONDIÇÕES DE SEGURANÇA.....	22
8.	DO ATENDIMENTO MÉDICO E PRIMEIROS SOCORROS	24
9.	DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....	24
10.	DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES.....	25
11.	DAS CONDIÇÕES DE LIMPEZA	26
12.	DAS DIRETRIZES DE MANUTENÇÃO	27

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025
Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

1. DIRETRIZES GERAIS

1.1 A CONCESSIONÁRIA, por meio da prestação de SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO, deverá, minimamente, garantir a prestação de serviços nos seguintes termos:

1.1.1 Operação do trecho entre as Estações Emilio Ribas e Abernécia, a ser iniciada em até 1 (um) ano contado da DATA DE ASSINATURA, sendo:

SERVIÇO TURÍSTICO EXPRESSO;

Material rodante: maria fumaça;

Os serviços deverão ser prestados duas vezes ao dia, todos os dias da semana (incluindo finais de semana), ressalvando-se a possibilidade de um dia por semana reservado exclusivamente para a realização de atividades de manutenção programada, conforme planejamento operacional da CONCESSIONÁRIA;

1.1.2 Operação do trecho entre as Estações Emilio Ribas e Nova Portal, com atendimento a todas as estações em operação no trecho, a ser iniciada em até 3 (três) anos contados da DATA DE ASSINATURA:

SERVIÇO TURÍSTICO PARADOR CURTO;

Material rodante: bonde;

Os serviços deverão ser prestados duas vezes ao dia, todos os dias da semana (incluindo finais de semana), ressalvando-se um dia por semana destinado exclusivamente às atividades de manutenção programada, conforme planejamento operacional da CONCESSIONÁRIA;

1.1.3 Operação do trecho entre a Estação Nova Portal e a Estação Eugênio Lefèvre, a ser iniciada em até 5 (cinco) anos contados da DATA DE ASSINATURA.

SERVIÇO TURÍSTICO MÉDIO;

Material rodante: cremalheira e/ou litorina

Os serviços deverão ser prestados duas vezes ao dia (viagens unidirecionais), todos os dias da semana (incluindo finais de semana), ressalvando-se um dia por semana destinado

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

exclusivamente às atividades de manutenção programada, conforme planejamento operacional da CONCESSIONÁRIA.

- 1.2 A implantação destes SERVIÇOS tem como diretriz a utilização, prioritária, da faixa de domínio ferroviária EFCJ, áreas públicas cedidas e/ou negociadas com as prefeituras afetadas e por desapropriações de áreas particulares, já previstas, que foram racionalizadas para garantir a viabilidade do projeto.
 - 1.3 A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar o PROJETO BÁSICO e o PROJETO EXECUTIVO, sejam de modernização, ampliação, redimensionamento funcional, requalificações ou adequações civis, estruturais, remoção das interferências, arquitetura, acabamento, comunicação visual e de urbanização e paisagismo, observando a documentação técnica constante deste ANEXO, e o procedimento para aprovação dos projetos, previstos no ANEXO IV.
 - 1.4 A CONCESSIONÁRIA deverá manter a identidade visual histórica do Complexo Turístico Ferroviário da Estrada de Ferro de Campos do Jordão – EFCJ na adesivagem/pintura do MATERIAL RODANTE e instrumentos gerais de comunicação da CONCESSÃO.
 - 1.5 Os itens a seguir listados, de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, são destacados como diretrizes gerais de projeto a serem executadas pela CONCESSIONÁRIA na implantação dos EMPREENDIMENTOS e investimentos em geral:
 - 1.5.1 Atender as normas técnicas e legislação vigente, no âmbito federal, estadual e municipal, destacando-se o atendimento às seguintes diretrizes nos projetos a serem elaborados e/ou revisados:
 - segurança;
 - acessibilidade;
- economia na execução de obras, conservação e operação;
- emprego de métodos construtivos e tecnologias eficientes;
- agilidade na execução da obra;

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

- 1.5.2 Minimização de interferências com aspectos ambientais e de território (diagnóstico social e inserção urbana, áreas contaminadas, vegetação, recursos hídricos, patrimônio histórico, cultural e arqueológico, ruídos e vibrações, resíduos e efluentes e necessidades de desapropriação), obedecidos o previsto neste ANEXO;
- 1.5.3 Minimização e mitigação de impactos ambientais e sociais previstos neste ANEXO;
- 1.5.4 Tecnologias sustentáveis;
- 1.5.5 Previsão de instalação de sistemas e equipamentos de controle de poluição em áreas de manutenção, armazenamento e geração de resíduos perigosos, como por exemplo, inflamáveis, óleo diesel, baterias, solventes, tintas, óleos e graxas entre outros;
- 1.5.6 Prover condições de conforto e segurança aos funcionários em consonâncias com as normas regulamentadoras do ministério do trabalho e emprego, destacadamente a NR 24.
- 1.5.7 É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA observar as regras de tramitação e aprovação de documentos técnicos e instalações pertinentes, quando o caso exigir, junto aos órgãos fornecedores, controladores e/ou fiscalizadores.
- 1.5.8 As obras civis, acabamento, comunicação visual, urbanização, paisagismo deverão ser projetados, implantados e executados em conformidade com os requisitos técnicos de forma a garantir seu desempenho funcional e operacional estabelecidos no CONTRATO e seus ANEXOS, observando ainda as normas e regulamentos dos órgãos abaixo relacionados e com os regulamentos e as legislações no âmbito municipal, estadual e federal, vigentes à época da construção.
- 1.5.9 Modificações nas diretrizes que envolvam características e requisitos técnicos e de desempenho referenciais constantes deste ANEXO deverão ser previamente submetidas a AGÊNCIA REGULADORA para a não objeção.
- 1.5.10 Deverão ser realizadas conforme estabelece as normativas, regulamentos e legislações, as obrigações estabelecidas na LP (Licença Ambiental Prévia), LI (Licença Ambiental de Instalação), LO (Licença Ambiental de Operação) e demais exigências dos órgãos de preservação de bens tombados, entre outros.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

2. DIRETRIZES DO PROJETO BASICO E EXECUTIVO

- 2.1 O rito de elaboração e aprovação dos PROJETOS BÁSICOS e PROJETOS EXECUTIVOS deverá seguir o disposto no ANEXO IV, sendo de observância obrigatória as diretrizes estabelecidas neste ANEXO.
- 2.2 A elaboração de projetos dos EMPREENDIMENTOS indicados nos deve ser concebida e detalhada utilizando-se modelagem BIM (Building Information Modeling ou Modelagem da Informação da Construção), bem como o “as built”, observando estas diretrizes, que em síntese define-se como um conjunto de tecnologias e processos integrados que permitem a criação, e a atualização de modelos digitais de uma construção, de modo colaborativo, que sirva a todos os envolvidos nos EMPREENDIMENTOS, em qualquer etapa do ciclo de vida do ativo.
- 2.3 A CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar os projetos em BIM para análise pelo AGÊNCIA REGULADORA, expressando sua conceituação e a caracterização de forma clara, envolvendo todos os elementos dos projetos dos EMPREENDIMENTOS, resultando em PROJETOS BÁSICOS E EXECUTIVOS, com todas as interferências já analisadas e compatibilizadas entre os diversos projetos específicos, resolvidas e com todas as suas interfaces bem definidas, além de compor o memorial descritivo com base nas informações contidas no Modelo BIM.
- 2.4 No caso de textos e planilhas, deverão ser compatíveis com os formatos “docx” ou “xlsx” como também no formato “pdf”, sem travamentos de segurança de forma a permitir edição plena.
- 2.5 Os projetos deverão ser desenvolvidos utilizando-se o sistema de coordenadas UTM SIRGAS 2000, sistema de coordenadas de posição global ou outro que venha a ser adotado oficialmente, permitindo a inserção do projeto em posição, elevação e ângulos exatos quando vinculados aos demais softwares, permitindo a interoperabilidade e compatibilização global dos projetos.
- 2.6 Deverão ser encaminhados a AGÊNCIA REGULADORA os arquivos eletrônicos de todas as

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

fases de elaboração de projetos, implantação e gestão dos projetos em BIM e seus ativos, inclusive atualizados pelo “as built” e alterados pela manutenção do ciclo de vida dos ativos envolvidos no objeto da CONCESSÃO, contemplando, quando existir, a alteração realizada em relação ao previsto nos PROJETOS EXECUTIVOS, e demais obrigações aplicáveis.

- 2.7 A CONCESSIONÁRIA será responsável por todo e qualquer encargo relativo às aprovações dos PROJETOS BÁSICOS e dos PROJETOS EXECUTIVOS, em qualquer órgão ou instância, inclusive eventuais alterações necessárias para obter tais aprovações.
- 2.8 Toda a documentação técnica deverá ser escrita em língua portuguesa (Brasil), o idioma da licitação.
- 2.9 A CONCESSIONÁRIA será responsável pela elaboração e apresentação dos PROJETOS BÁSICOS e PROJETOS EXECUTIVOS para a AGÊNCIA REGULADORA, abrangendo, no mínimo, as seguintes especialidades:
- Projeto Arquitetônico;
 - Projeto de Restauro;
 - Projeto de Luminotécnica;
 - Projeto Comunicação Visual;
 - Projeto Paisagismo;
 - Projeto de Acessibilidade;
 - Projeto de Estrutura;
- Projeto de Instalações Hidráulicas e elétricas;
- Projeto de Instalações Elétricas (Subestação, Geradores);
- Projeto de Via Permanente;
- Projeto de Sistemas;

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

- 2.10 Os projetos quando concebidos deverão obedecer às seguintes diretrizes:
- 2.10.1 A segurança dos USUÁRIOS, transeuntes, funcionários da CONCESSIONÁRIA e quaisquer outras pessoas presentes na ÁREA DA CONCESSÃO;
- 2.10.2 Quando possível, deve-se buscar a padronização dos projetos;
- 2.10.3 Buscar soluções e métodos construtivos econômicos, sustentáveis e eficientes, não só no projeto de arquitetura, mas também no de energia, hidráulica, iluminação e outros, podendo ser adotadas soluções que, por exemplo;
- 2.10.3.1 Aumentem a eficiência no consumo de água por meio da captação de água na de chuva, mecanismos de redução de consumo, controle individualizado por áreas do complexo e sanitários eficientes;
- 2.10.3.2 Aumentem a eficiência no consumo de energia por meio da adoção de projetos luminotécnicos, uso de lâmpadas eficientes, controle informatizado, aquecimento solar ou híbrido, implantação de painéis solares fotovoltaicos e uso de iluminação zenital.
- 2.10.4 O projeto de drenagem deverá considerar os estudos hidrológicos e de macrodrenagem que possam influenciar e afetar a ÁREA DE CONCESSÃO, a segurança operacional e seus BENS INTEGRANTES;

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

- 2.10.5 Contemplar as questões de acessibilidade, devendo todos os acessos de todas as estações e plataformas permitir a entrada de pessoas com deficiência. As circulações das áreas públicas serão dotadas alternativamente conforme os volumes e condições locais, de rampas, de elevadores, escadas fixas (que deverão ser dotadas de canaletas para condução de bicicletas) ou rolantes, sempre em conformidade com as normas de acessibilidade. Visando também ao conforto dos USUÁRIOS em toda a ÁREA DA CONCESSÃO, as plataformas de embarque e desembarque serão sempre cobertas.
- 2.10.6 Observar, na elaboração dos projetos, as diretrizes e a documentação técnica constante deste ANEXO, a legislação e regulamentação pertinentes para execução dos projetos (civis, arquitetura e sistemas), preservando, obrigatoriamente, a qualidade de projeto, definida na documentação técnica, em todos os aspectos, abrangendo o desempenho dos equipamentos, sistemas e obras civis;
- 2.10.7 Remover todas as INTERFERÊNCIAS em decorrência da implantação dos EMPREENDIMENTOS, inclusive quanto a aspectos ambientais e de território, tais como diagnóstico social e inserção urbana, áreas contaminadas, vegetação, recursos hídricos, patrimônio histórico, cultural e arqueológico, ruídos e vibrações, eventuais interferências urbanas, resíduos e efluentes e eventuais necessidades de desapropriação, sendo que, quando envolver desapropriação, deverão ser observadas as diretrizes constantes do CONTRATO e de seus ANEXOS;
- 2.10.8 A minimização e mitigação de impactos ambientais e sociais;
- 2.10.9 No caso de edificações, observância das leis e diretrizes de uso e ocupação do solo, devendo ser elaborada e apresentada a documentação necessária para aprovação pelos órgãos municipais competentes;
- 2.10.10 Adequação ao terreno: inserção ao meio urbano, legislação aplicável, retenção de águas pluviais e paisagismo eficiente;
- 2.10.11 Materiais e reuso: uso de materiais certificados, regionais, diminuindo distância dos passeios (redução de CO₂) e reciclados;

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

- 2.10.12 Previsão de instalação de sistemas e equipamentos de controle de poluição em áreas de manutenção, armazenamento e geração de resíduos perigosos, tais como inflamáveis, baterias, solventes, tintas, óleos e graxas, entre outros;
- 2.10.13 Orientação para o gerenciamento e destinação de resíduos da construção civil e resíduos perigosos, dentre outros, assim como garantir a destinação ambientalmente adequada de todos os efluentes gerados nas estruturas operacionais (estações, subestações de energia, cabines seccionadoras e demais unidades de apoio), visando a não incorrer no disposto no artigo 54 da Lei Federal nº 9.605/1.998, que dispõe sobre as sanções penais e administrativas derivadas de condutas e atividades lesivas ao meio ambiente;
- 2.10.14 Conformidade com os resultados dos estudos ambientais, visando a internalizar as variáveis ambientais e atender plenamente à legislação vigente, assim como a observância das exigências já fixadas nas LICENÇAS AMBIENTAIS existentes;
- 2.10.15 Contemplar a regularização do esgotamento sanitário nos projetos de melhoria, reforma e reconstrução dos equipamentos e estruturas, sendo que: (i) os esgotos sanitários deverão ser interligados ao sistema público de coleta e tratamento ou encaminhados a sistemas próprios de tratamento que possibilitem o atendimento aos padrões de emissão estabelecidos no artigo 18 do Regulamento da Lei Estadual nº 997/1976, aprovado pelo Decreto Estadual nº 8.468/1976, bem como no artigo 21 da Resolução CONAMA nº 430/2011; e (ii) caso os sistemas próprios sejam compostos apenas por fossa séptica, deverão ser complementados com filtro anaeróbio ou outro sistema de tratamento que garanta o atendimento aos referidos padrões de emissão;
- 2.10.16 No tocante aos fenômenos de inundações e alagamentos incidentes na faixa ferroviária, deverão ser previstas obras de melhoria para ações de contingenciamento em inundações e alagamentos e suas respectivas ações preventivas e corretivas, tais como melhorias no sistema interno de drenagem, com a limpeza de logradouros e galerias pluviais, instalação de comportas e operação de bombas de sucção, dentre outras medidas; e
- 2.10.17 Providenciar a adequada destinação do entulho que vier a ser identificado, nos termos da legislação vigente, bem como dos resíduos contaminados, se existirem.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

- 2.10.18 Deverão ser implantadas em todas as estações as transposições acessíveis para pedestres, transpondo a ÁREA DE CONCESSÃO para permitir aos pedestres a circulação nos viários contíguos e lindeiros.
- 2.10.19 O PROJETO BÁSICO deverá possuir elementos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado, para caracterizar a obra ou serviço, ou complexo de obras ou serviços objeto da licitação, devendo conter os seguintes elementos:
- 2.10.20 Desenvolvimento da solução escolhida de forma a fornecer visão global da obra e identificar todos os seus elementos constitutivos com clareza;
- 2.10.21 Soluções técnicas globais e localizadas, suficientemente detalhadas, de forma a minimizar a necessidade de reformulação ou de variantes durante as fases de elaboração do projeto executivo e de realização das obras e montagem;
- 2.10.22 Identificação dos tipos de serviços a executar e de materiais e equipamentos a incorporar à obra, bem como suas especificações que assegurem os melhores resultados para o empreendimento;
- 2.10.23 Informações que possibilitem o estudo e a dedução de métodos construtivos, instalações provisórias e condições organizacionais para a obra;
- 2.10.24 Elaboração de desenhos cadastrais, com plantas e cortes, das estações;
- 2.10.25 Arquitetura, acabamentos, urbanização, paisagismo e comunicação visual;
- 2.10.26 Projetos de engenharia, englobando estruturas, fundações, desapropriações, sistema viário, via permanente e rede aérea de tração, instalações hidráulicas sanitárias, eletroeletrônicas e de sistemas; e
- 2.10.27 Demonstrar a articulação das diversas disciplinas do PROJETO BÁSICO que envolvem as obras civis e sistemas, observando o exigido pelos ANEXOS.
- 2.11 A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar projeto de remanejamento de interferências para os locais de forma a minimizar seus impactos com as edificações, ferrovia, meio urbano e sistema viário. Deve também indicar o remanejamento de dutos, interceptores, adutoras,

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

passeios, postes e quaisquer instalações que interfiram na execução ou implantação futura da obra.

- 2.12 O PROJETO BÁSICO da VIA PERMANENTE deve ser desenvolvido de acordo com as modificações previstas no feixe e seu plano de vias, observando ao estabelecido neste ANEXO.
- 2.13 O PROJETO BÁSICO dos SISTEMAS devem ser desenvolvidos com base no seu dimensionamento e normas técnicas, considerando o tipo de aplicação das diferentes instalações, conforme estabelecido
- 2.14 O PROJETO EXECUTIVO deverá ser desenvolvido a partir do PROJETO BÁSICO. Deverá atender às diretrizes das Instruções Técnicas, relacionadas neste ANEXO.
- 2.15 No PROJETO EXECUTIVO deverão ser detalhadas e complementadas todas as informações envolvendo os sistemas e equipamentos eletro/eletrônicos descritos e referenciados anteriormente: dimensionamento e caminhamento da cablagem de interconexão, desenhos dimensionais de quadros/painéis/equipamentos, seus pesos e reflexos na parte civil/estrutural/arquitetônica, atendimento à concessionária de energia elétrica para definição da entrada de energia em média tensão, detalhes de montagem da instalação dos equipamentos, a acomodação de interferências/interfaces com os projetos da área civil, hidráulica, arquitetura e outros.
- 2.16 O PROJETO EXECUTIVO a ser desenvolvido e apresentado pela CONCESSIONÁRIA deve ser tal que a documentação resultante permita à responsável pela implantação da obra possuir, todos os elementos para realizar os seus serviços.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025
Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

3. EMPREENDIMENTOS MANDATÓRIOS

3.1 A seguir serão apresentados os empreendimentos mandatórios a serem executados pela CONCESSIONÁRIA nos trechos entre Emílio Ribas e Eugênio LefèvreEugênio.

3.2 EMPREENDIMENTOS OBRAS CIVIS

3.2.1 Para o trecho operacional de Emílio Ribas a Eugênio LefèvreEugênio LefevreLefèvre a CONCESSIONÁRIA deverá realizar as obras civis, contemplando:

3.2.1.1 Adequação das paradas e estações às novas funções definidas nos futuros SERVIÇOS a serem oferecidos na EFCJ;

3.2.1.2 Adequação das estações e paradas aos parâmetros de engenharia a serem adotados para a via permanente (geometria e greide) da EFCJ e para o material rodante especificado; e

3.2.1.3 Respeitar as características físicas, funcionais e de inserção urbana dos imóveis existentes ao longo da EFCJ.

3.3 VIA PERMANENTE

3.3.1 A CONCESSIONÁRIA deverá garantir que as VIA PERMANENTE esteja em condições operacionais e compatível com o Material Rodante, viabilizando a operação dos serviços entre Emílio Ribas e EugênioEugênio Lefèvre.

3.4 PÁTIO

3.4.1 A CONCESSIONÁRIA deverá garantir que as instalações do Pátio fornecem o espaço e os equipamentos necessários para instalar as infraestruturas necessárias para operação e manutenção corretiva e preventiva para trens e equipamentos fixos.

3.4.2 Estacionamento de Ônibus de Turismo

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

3.4.2.1 Como parte integrante das infraestruturas de apoio, a CONCESSIONÁRIA deverá prever e implantar área destinada ao estacionamento de, no mínimo, 80 (oitenta) ônibus de turismo na região da Portal ou em local estratégico indicado no Plano de Implantação. Essa área deverá contar, no mínimo, com a seguinte infraestrutura:

- Pavimentação resistente ao tráfego pesado;
- Drenagem adequada e sinalização;
- Iluminação noturna de segurança;
- Acesso controlado e com segurança patrimonial;
- Sanitários públicos com acessibilidade;

Áreas de espera cobertas e com bancos para passageiros.

3.4.2.2 A implantação deverá estar concluída até a entrada em operação comercial do trecho da Portal, sendo o local e dimensionamento submetidos à aprovação da AGÊNCIA REGULADORA no âmbito do Projeto Básico.

3.5 MATERIAL RODANTE

3.5.1 Para a operação do trecho Emílio Ribas – Abernóssia, CONCESSIONÁRIA deverá restaurar o Material Rodante Maria Fumaça em até 1 (um) ano, a partir DATA DE ASSINATURA, com seguintes requisitos:

- Serviços de reparação estrutural;
- Fornecimento, reparação e montagem dos equipamentos, truques, e peças em geral;

Recomposição da comunicação visual e identidade visual do trem, mantendo a identidade visual histórica. Deverão ser efetuados testes estáticos, dinâmicos e de estanqueidade visando a liberação para a OPERAÇÃO COMERCIAL.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

3.5.2 Para a operação do trecho entre a da Estação Emilio Ribas e estação Nova Portal, a CONCESSIONÁRIA deverá restaurar a frota operacional dos serviços, indicados no ANEXO I, contemplando os seguintes requisitos:

O prazo para restauro é de até 3 (três) anos;

- Serviços de reparação estrutural;
- Fornecimento, reparação e montagem dos equipamentos, truques, e peças em geral;

Recomposição interna de revestimentos, pisos, balaústres, pega-mãos, bancos, comunicação visual e adesivagem/pintura da identidade visual do trem.

- Deverão ser efetuados testes estáticos, dinâmicos e de estanqueidade visando a liberação para a OPERAÇÃO COMERCIAL

3.5.3 O projeto de restauração dos vagões deverá prever que os veículos sejam acessíveis a todos os USUÁRIOS, possuindo características que atendam, sem a eles se limitar:

- portadores de necessidades especiais (PNE);
- obesos;
- usuários de cadeira de rodas;
- idosos;
- gestantes;
- menores de 12 anos.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

- 3.5.4 Para operacionalização entre Nova Portal – Eugênio LefèvreLefrèevre , a CONCESSIONÁRIA deverá adquirir Material Rodante com capacidades de suprir rampas de 11% e rebocar ao menos 2 vagões.
- 3.5.5 A CONCESSIONÁRIA (ou fornecedora de trens por ela contratada) deverá apresentar atestado de fornecimento pregresso de trens semelhantes ao especificado incluindo dados contratuais, tais como quantidades, período de fornecimento, testes de comissionamento e aceitação do respectivo cliente. No caso de fornecimento realizado no exterior, o documento do atestado deverá estar com tradução juramentada, consularizado e notariado.
- 3.6 OBRAS DE ARTE (EMPREENHIMENTO OAE-001)
- 3.7 A CONCESSIONÁRIA deverá vistoriar e manter as Obras de Arte presentes na ÁREA DE OPERAÇÃO.
- 3.8 SISTEMAS
- 3.8.1 A CONCESSIONÁRIA deverá implantar e comissionar os sistemas de telecomunicações, com destaque ao CFTV, visando realizar o monitoramento nos cruzamentos, cobrindo 100% o trecho em operação.
- 3.8.2 A CONCESSIONÁRIA deverá implantar e comissionar o Sistema de Sinalização proporcionado um nível de automação compatível com operação em Marcha à Vista. Este Sistema deve ser responsável por desempenhar funções de segurança (intertravamento) e de rastreamento não vital dos veículos ao longo da via.
- 3.8.3 A CONCESSIONÁRIA deverá implantar e comissionar os sistemas de ENERGIA (Rede Aérea e Subestações), possibilitando a operação com segurança e compatibilidade com o Material Rodante.
- 3.9 CENTROS DE MEMÓRIA FERROVIÁRIA (CAMPOS DO JORDÃO E PINDAMONHANGABA)

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025
Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

- 3.9.1 A CONCESSIONÁRIA deverá manter e operar, de forma contínua, ao menos um Centro de Memória Ferroviário, observando os parâmetros estabelecidos neste instrumento.
- 3.9.1.1 O Centro de Memória Ferroviário poderá estar localizado em qualquer ponto da ÁREA DE CONCESSÃO, desde que respeitadas as condições adequadas para a preservação, valorização e exposição do patrimônio histórico e cultural da ferrovia.
- 3.9.2 Manutenção das Instalações
- 3.9.2.1 Revisão Periódica: Estabelecimento de um calendário sistemático para inspeções regulares de todas as dependências do museu, abrangendo as edificações, os veículos em exposição e todo material histórico disposto.
- 3.9.2.2 Limpeza e Conservação: Implementação de um plano de limpeza, com foco na conservação dos acervos e na segurança dos frequentadores.
- 3.9.3 Preservação do Acervo
- 3.9.3.1 Inventário Manutenção do inventário existente de todos os itens do acervo, incluindo as coleções móveis e imóveis.
- 3.9.3.2 Conservação Preventiva: Aplicação de técnicas de conservação preventiva, incluindo proteção contra infestações por pragas, preservando as características originais dos itens do acervo.
- 3.9.3.3 Registro e Documentação: Cada atividade de manutenção e conservação deve ser documentada, garantindo rastreabilidade e possibilitando avaliações futuras sobre intervenções.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

3.9.4 Atendimento ao Visitante

3.9.4.1 Programação de Visitas Guiadas: Possibilidade de promoção de visitas guiadas que enfoquem não apenas a história ferroviária, mas também o contexto tecnológico e o impacto social, adequando as narrativas para diversos perfis de público, desde escolares até turistas.

3.9.4.2 Acessibilidade Universal: Garantia de que todas as áreas do museu sejam plenamente acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida, com sinalização adequada e suporte em todas as etapas da visita.

3.9.5 Segurança e Emergências

3.9.5.1 Planos de Emergência: Desenvolvimento de planos de emergência para situações como incêndios, inundações e outros eventos críticos, complementados por simulações regulares para assegurar a prontidão da equipe.

3.9.5.2 Segurança Patrimonial: Implementação de medidas de segurança abrangentes para a proteção do acervo e das instalações, incluindo monitoramento por câmeras e presença de pessoal de segurança treinado.

4. DIRETRIZES OPERACIONAIS MANDATÓRIAS

4.1.1 O presente ANEXO estabelece as diretrizes mandatórias que definem as exigências operacionais da CONCESSÃO, aplicáveis aos SERVIÇOS, as quais 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.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

- 4.1.2 As diretrizes operacionais são de cumprimento obrigatório, e a CONCESSIONÁRIA deverá considerá-las na elaboração do PLANO DE IMPLANTAÇÃO DE OPERAÇÃO, a ser elaborado nos termos da Cláusula 7 do CONTRATO. Tais diretrizes deverão ser adotadas na operação dos SERVIÇOS, em situação normal ou de contingência, em função das características técnicas e construtivas dos sistemas, equipamentos e instalações.
- 4.1.3 As diretrizes operacionais mandatórias poderão ser alteradas por solicitação da CONCESSIONÁRIA, tanto no âmbito do PLANO DE IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO como ao longo da CONCESSÃO, devendo apresentar o pedido a AGÊNCIA REGULADORA para aprovação, 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 dos SERVIÇOS, e que estas não prejudicam o atendimento aos INDICADORES DE DESEMPENHO.
- 4.1.4 Nas hipóteses de alteração das diretrizes operacionais mandatórias por determinação unilateral da AGÊNCIA REGULADORA, será observada a alocação de riscos do CONTRATO a fim de se determinar a necessidade de eventual reequilíbrio econômico-financeiro. A CONCESSIONÁRIA não fará jus ao reequilíbrio quando a determinação unilateral, pela AGÊNCIA REGULADORA, decorrer de fato imputável à CONCESSIONÁRIA ou de evento cujo risco lhe seja contratualmente alocado.

5. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 5.1 A prestação dos SERVIÇOS deverá ser feita de maneira a garantir a segurança de pessoas e instalações.
- 5.2 A capacidade dos SERVIÇOS deverá responder ao crescimento da demanda e assegurar a manutenção de um SERVIÇO ADEQUADO, observando os requisitos do CONTRATO, dos seus ANEXOS.
- 5.3 Todo passageiro portador de um INGRESSO válido terá direito à viagem ao respectivo SERVIÇO DE PASSEIO TURÍSTICO, observada as previsões do ANEXO XIV.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

5.4 GESTÃO OPERACIONAL

5.4.1 A gestão operacional deve garantir a eficiência, a segurança e a continuidade dos SERVIÇOS, por meio da adoção de procedimentos elaborados pela CONCESSIONÁRIA, que deverão ser devidamente documentados, assim como comunicados com transparência para os USUÁRIOS, quando necessário.

5.5 Registro de Operações

5.5.1 A CONCESSIONÁRIA deverá manter registros detalhados de todas as atividades operacionais em formulários padronizados, abrangendo:

- Horários de partida e chegada dos trens.
- Intervalos programados e realizados.
- Ocorrências e falhas operacionais e/ou técnicas, assim como incidentes em geral com USUÁRIOS e transeuntes, a serem classificadas na forma do item 5.6.1 deste ANEXO, assim como as medidas corretivas aplicadas.

5.5.2 Esses registros devem ser disponibilizados à AGÊNCIA REGULADORA quando solicitado, e avaliados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, quando exigido pelo CONTRATO e seus ANEXOS, devendo ser minimamente disponibilizados em tempo adequado para a aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

5.5.3 Os registros mencionados no item 5.5.1 acima deverão constar em relatórios diários detalhados, que deverão ser enviados mensalmente à AGÊNCIA REGULADORA para análise, observada a previsão da Cláusula 43.1.16 do CONTRATO para determinadas falhas e incidentes operacionais que deverão ser comunicados em até 48 (quarenta e oito) horas.

5.6 Gestão de Ocorrências

5.6.1 Para cada falha ou incidente, a CONCESSIONÁRIA deverá:

- Registrar a ocorrência manualmente: Incluindo local, horário e impacto operacional.
- Classificar o tipo de falha:

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

- SUPRESSÃO CONSEQUENTE: Falhas que impactam a circulação, mas permitem conclusão parcial do serviço.
- BAIXA IMEDIATA DE SERVIÇO: Falhas que paralisam completamente a circulação.

5.7 Comunicação com USUÁRIOS

5.7.1 Informações sobre alterações operacionais devem ser comunicadas por agentes da CONCESSIONÁRIA, utilizando:

- Avisos impressos e fixados nas estações.
- Anúncios sonoros.

5.7.2 A AGÊNCIA REGULADORA avaliará a eficácia da comunicação por meio dos INDICADORES DE DESEMPENHO pertinentes.

5.7.3 Auditoria e Controle

5.8 A AGÊNCIA REGULADORA realizará auditorias regulares nos registros manuais da CONCESSIONÁRIA, verificando:

- Conformidade dos dados operacionais.
- Alinhamento com os indicadores de desempenho.

6. DA MOVIMENTAÇÃO DOS TRENS

6.1 Em condições normais de operação, a movimentação dos trens deverá ser realizada de modo manual pelo maquinista na cabine dos trens.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

- 6.2 A composição em OPERAÇÃO COMERCIAL deverá circular com todas as suas portas fechadas, e sem USUÁRIOS do lado externo do trem. Garantidas as condições de segurança dos USUÁRIOS e empregados, excepcionalmente, será permitida a movimentação da composição, com portas abertas, de acordo com os procedimentos operacionais da CONCESSIONÁRIA, para evacuação do trem e sua retirada da OPERAÇÃO COMERCIAL.

7. DAS CONDIÇÕES DE SEGURANÇA

- 7.1 A CONCESSIONÁRIA adotará procedimentos e medidas para que o transporte de USUÁRIOS seja feito em condições seguras, garantindo a integridade física das pessoas e a preservação dos ativos patrimoniais.
- 7.2 A CONCESSIONÁRIA deve implementar inspeções visuais regulares para prevenir incidentes com os USUÁRIOS e transeuntes, assim como falhas técnicas e operacionais no geral.
- 7.3 A CONCESSIONÁRIA deve investigar as ocorrências que possam comprometer a segurança dos sistemas operacionais da EFCJ, colocar em risco os USUÁRIOS, transeuntes, empregados, contratados, equipamentos e instalações.
- 7.4 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.
- 7.5 Todas as dependências da CONCESSIONÁRIA deverão ter equipamentos que visem à segurança dos USUÁRIOS, transeuntes, dos sistemas, das construções e dos empregados. Os equipamentos de segurança deverão estar disponíveis e mantidos em perfeitas condições de utilização.
- 7.6 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.
- 7.7 Quando ocorrerem motivos que possam comprometer a segurança dos USUÁRIOS,

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

transeuntes e/ou empregados, ou em situação de falha técnica, a CONCESSIONÁRIA removerá as causas da perturbação no prazo mais curto possível, podendo, se for o caso:

- 7.7.1 Interromper, total ou parcialmente, a prestação dos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO;
 - 7.7.2 Liberar os bloqueios para movimentação dos USUÁRIOS;
 - 7.7.3 Efetuar evacuações de USUÁRIOS dos trens, conduzindo-os com segurança até a estação mais próxima ou transferindo-os para outro trem. Nesta situação, os trens poderão ser rebocados com ou sem USUÁRIOS, desde que garantidas as condições de segurança do acoplamento e do reboque; e
 - 7.7.4 Fechar ou restringir os acessos de quaisquer das estações.
- 7.8 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 OPERAÇÃO COMERCIAL, os acessos às áreas pagas permanecerão fechados. Excepcionalmente, a CONCESSIONÁRIA poderá fechar acessos de quaisquer das estações durante o período de OPERAÇÃO COMERCIAL, desde que as condições do SERVIÇO exijam e sempre para sua eficiência ou aperfeiçoamento, comunicando a AGÊNCIA REGULADORA, inclusive para efeito de fiscalização.
- 7.9 No caso de falta de energia elétrica, deverá ser mantida iluminação de balizamento que possibilite a evacuação dos USUÁRIOS com segurança.
- 7.10 Em caso de contingência operacional, havendo excesso de USUÁRIOS na plataforma que comprometa a sua segurança, poderão ser restritos ou interrompidos os acessos à estação ou à plataforma.
- 7.11 A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer, em instrumento normativo interno, os princípios de uma Política de Segurança Operacional para os SERVIÇOS, incluindo:
- 7.12 Plano de Segurança Operacional, parte integrante do PLANO DE IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO, previsto na Cláusula 7 do CONTRATO, disciplinando a segurança operacional e

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

patrimonial dos empregados e de terceiros, que vigorará durante a vigência da CONCESSÃO 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;

- 7.13 Esse plano deverá conter métodos e estratégias que garantam uma operação segura aos USUÁRIOS, transeuntes, empregados e colaboradores nos termos do CONTRATO e seus ANEXOS e demais legislações, regulamentos e normas aplicáveis.
- 7.14 Instrução para desenvolvimento, aprovação e monitoração de ações preventivas e corretivas de situação de risco;
- 7.15 Programa de treinamento de empregados e agentes envolvidos diretamente com questões de segurança; e
- 7.16 Programa de treinamento de empregados e agentes envolvidos diretamente na acessibilidade para pessoas com deficiência, nos termos normativos em vigor.

8. DO ATENDIMENTO MÉDICO E PRIMEIROS SOCORROS

- 8.1 A CONCESSIONÁRIA deverá prestar atendimento aos acidentados ou com mal súbito, nos termos da Cláusula 43.1.41 do CONTRATO, devendo manter um Plano de Atendimento de Primeiros Socorros (parte integrante do PLANO DE IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO, previsto na Cláusula 7 do CONTRATO) e controle atualizado de registro e atendimento de todas as ocorrências, encaminhando a AGÊNCIA REGULADORA, mensalmente, ou quando solicitado, os registros e providências adotadas.

9. DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

- 9.1 Para prestar o atendimento com cortesia, a CONCESSIONÁRIA e seus empregados atenderão aos USUÁRIOS com respeito e consideração.
- 9.2 A assistência prestada ao público deverá abranger todo a ÁREA DA CONCESSÃO.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

- 9.3 Todos os empregados da CONCESSIONÁRIA deverão ser capacitados para o desempenho de suas funções e estar uniformizados quando em serviço.
- 9.4 Nas estações deverá haver pelo menos um empregado para realizar o atendimento e orientar os USUÁRIOS, durante o período de operação, assim como observar o previsto no item 9 deste ANEXO. A quantidade desses empregados deverá estar dimensionada em conformidade com a demanda de cada estação.
- 9.5 A CONCESSIONÁRIA deverá, também, manter informações visuais aos USUÁRIOS, destacando os deveres e as obrigações da CONCESSIONÁRIA e dos USUÁRIOS, afixados em locais visíveis em todas as estações e trens.
- 9.6 O sistema de sonorização será utilizado para emissão de mensagens exclusivamente operacionais, de caráter informativo, educativo ou orientações de segurança, ou, ainda, para a difusão de informações relacionadas ao interesse público, divulgadas pela CONCESSIONÁRIA por determinação da AGÊNCIA REGULADORA, vedada a promoção de marcas, produtos e pessoas.
- 9.7 Nos espaços comercializados ou cedidos, a CONCESSIONÁRIA também é responsável pela qualidade e segurança dos serviços prestados pelos locatários e por tratar as reclamações dos USUÁRIOS.

10. DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

- 10.1 A CONCESSIONÁRIA deverá instituir e manter um serviço de Achados e Perdidos, divulgando-o ao público.
- 10.2 O armazenamento dos bens, assim como seu controle, a devolução ao USUÁRIO ou a destinação a uma entidade de caridade, deverão ser administrados pela CONCESSIONÁRIA.
- 10.3 A CONCESSIONÁRIA deverá manter canais de relacionamento com os USUÁRIOS, nos termos da Cláusula 47.1.6 do CONTRATO, bem como manter em local visível os modos de acesso a tais canais, inclusive os disponibilizados pela AGÊNCIA REGULADORA.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

- 10.4 O Plano de Comunicação com os USUÁRIOS, parte integrante do PLANO DE IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO, previsto na Cláusula 7 do CONTRATO, deverá considerar todos os aspectos que envolvam a prestação dos SERVIÇOS e qualquer impacto que possa ser gerado junto aos USUÁRIOS, contendo informações sobre as condições e características dos SERVIÇOS e as ações de comunicação referentes a qualquer ocorrência ou incidente, que venham a gerar qualquer transtorno aos USUÁRIOS, independentemente se for provocado de forma inesperada ou programada.
- 10.5 A informação ao USUÁRIO dar-se-á por meio de canais de comunicação para entregar as mensagens, sejam impressas ou fixadas em quadros de avisos, ou divulgadas em painéis eletrônicos e de mensagens variáveis, mídias e endereços eletrônicos, redes sociais, além de comunicação sonora (gravada ou não) pelos meios disponíveis nas estações e trens, devendo tal informação ser transmitida com antecedência mínima de 24 horas, no caso de impactos programados na OPERAÇÃO COMERCIAL, em razão das atividades de manutenção ou de implantação dos EMPREENDIMENTOS.

11. DAS CONDIÇÕES DE LIMPEZA

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

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025
Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

12. DAS DIRETRIZES DE MANUTENÇÃO

- 12.1 A CONCESSIONÁRIA será responsável pela manutenção e conservação de toda a ÁREA DA CONCESSÃO e de todos os BENS INTEGRANTES, inclusive quanto às áreas e trechos que não estejam abarcados pela prestação dos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO previstos no item 1.1 deste ANEXO, devendo, entre outras atividades previstas no CONTRATO e nos ANEXOS, realizar a(s) (i) capina, poda e supressão vegetais necessárias; (ii) movimentação de taludes, conforme necessário; e (iii) atividades de segurança patrimonial e prevenção de invasões da faixa de domínio.
- 12.2 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.
- 12.3 Para cumprimento da previsão da Cláusula 67.3 do CONTRATO, os planos de manutenção dos BENS REVERSÍVEIS 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 67 do CONTRATO.
- 12.4 Os sobressalentes e demais itens listados nas tabelas constantes do ANEXO I — a serem entregues à CONCESSIONÁRIA durante a FASE PRÉ-OPERACIONAL — compreendem materiais de consumo, itens de giro, ferramentas especiais e bens patrimoniais auxiliares. Esses itens têm caráter transitório e apoio à mobilização inicial, não se confundindo com os sobressalentes cuja aquisição e gestão são de responsabilidade direta da CONCESSIONÁRIA, para assegurar a operação contínua e segura dos sistemas e equipamentos da CONCESSÃO, conforme previsto na seção "DAS DIRETRIZES DE MANUTENÇÃO" deste ANEXO. As tabelas e listas patrimoniais serão atualizadas até a assinatura do TERMO DE ENTREGA DA INFRAESTRUTURA EXISTENTE.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

- 12.5 A “mensuração dos sobressalentes”, prevista neste ANEXO, envolvendo a definição dos itens e suas quantidades deverá: (i) obedecer metodologia estabelecida pelo AUDITOR INDEPENDENTE e convalidada e aplicada pela AGÊNCIA REGULADORA e pela CONCESSIONÁRIA, 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.
- 12.5.1 A CONCESSIONÁRIA deverá reverter ao PODER CONCEDENTE os sobressalentes decorrentes da “mensuração dos sobressalentes”, ainda que estes sejam em quantidade superior à tida como necessária, na “mensuração dos sobressalentes”, para os 5 (cinco) anos subsequentes de manutenção após o término do CONTRATO.
- 12.6 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. Os planos de manutenção deverão ser consistentes com as recomendações dos respectivos fabricantes e/ou fornecedor de cada equipamento e sistema bem como com as garantias técnicas da INFRAESTRUTURA EXISTENTE, caso existentes
- 12.6.1 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 pela AGÊNCIA REGULADORA, tendo preservados o seu estado de conservação física, seus aspectos funcionais e operacionais;
- 12.7 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.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

- 12.8 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.
- 12.9 A documentação das últimas manutenções, fornecida pelo PODER CONCEDENTE, deve ser considerada como base de informações para a elaboração e a implantação de um sistema de gestão, disponibilizado a AGÊNCIA REGULADORA, observado o prazo definido para tanto no ANEXO VI, com todos os dados que: (i) possibilitem a rastreabilidade dos eventos e do histórico dos sistemas, equipamentos e seus componentes, veículos de manutenção e material rodante; e (ii) contemplem as atividades realizadas em campo – estações, túneis, viadutos, pátios e demais instalações e atividades realizadas em oficina, sejam elas internas ou externas à CONCESSIONÁRIA.
- 12.10 A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar à AGÊNCIA REGULADORA a programação mensal detalhada da execução das atividades dos planos de manutenção, após o início da FASE DE OPERAÇÃO COMERCIAL, com antecedência mínima de 1 (uma) semana das atividades a serem realizadas.
- 12.11 Conforme previsto no ANEXO III do CONTRATO, o PODER CONCEDENTE, durante a FASE PRÉ-OPERACIONAL, entregará à CONCESSIONÁRIA a documentação disponível recebida dos fornecedores da EFCJ relativos a sistemas, MATERIAL RODANTE, rede aérea e via permanente, a partir dessa documentação, a CONCESSIONÁRIA deverá:

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

12.11.1 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);

12.11.2 A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar Manuais de Manutenção, incluindo:

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

12.11.2.2 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;

12.11.2.3 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;

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

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

12.12.1 Sobressalentes para todos os sistemas e equipamentos;

3.1 Ferramentas e dispositivos especiais, conforme requisitos de manutenção;

12.12.2 Manuais e documentos relacionados e necessários ao desenvolvimento dos processos de manutenção;

12.12.3 Instrumentos mecânicos, eletromecânicos e eletrônicos requeridos pelos processos de manutenção;

12.12.4 Dispositivos de testes requeridos pelos processos de manutenção;

12.12.5 Veículos de manutenção requeridos pelos processos de manutenção;

12.12.6 Equipamentos suportes requeridos pelos processos de manutenção; e

12.12.7 Com exceção dos bens constantes no ANEXO I, não será admitida a utilização excepcional de outros bens ou materiais da EFCJ pela CONCESSIONÁRIA. Caso exista eventual necessidade de uso de bens ou materiais da EFCJ pela CONCESSIONÁRIA, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar solicitação à AGÊNCIA REGULADORA para que o ativo seja arrolado no INVENTÁRIO, assim como justificativa comprovando a imprescindibilidade do aproveitamento do ativo para assegurar a inoccorrência de interrupção nos SERVIÇOS, devendo a AGÊNCIA REGULADORA responder à solicitação apresentada pela CONCESSIONÁRIA em até 48 (quarenta e oito) horas, sendo que a recusa à solicitação apresentada deverá ser justificada.

12.12.8 Caso necessário para assegurar a segurança dos USUÁRIOS, transeuntes e/ou seus funcionários, a CONCESSIONÁRIA deverá paralisar a prestação dos SERVIÇOS que sejam impactados pela solicitação mencionada no item 12.12.7 acima.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

12.12.9 Eventuais prejuízos ocorridos ao longo do prazo de resposta da AGÊNCIA REGULADORA previsto no item 12.12.2 serão assumidos pela CONCESSIONÁRIA, assim como será possível que sejam aplicadas penalidades em decorrência de potenciais inadimplementos contratuais decorrentes da hipótese apresentada no item 12.12.2, em consonância com o conteúdo do CONTRATO e do ANEXO VIII.

12.12.10 Caso a AGÊNCIA REGULADORA manifeste concordância à solicitação apresentada pela CONCESSIONÁRIA, tal aceite poderá importar na instauração de procedimento de reequilíbrio econômico-financeiro em favor do PODER CONCEDENTE.

12.12.11 Caso a AGÊNCIA REGULADORA recuse a solicitação apresentada pela CONCESSIONÁRIA, esta poderá apresentar solicitação de reequilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO, devendo para tanto i) demonstrar os prejuízos causados pela recusa da AGÊNCIA REGULADORA e ii) comprovar que a justificativa apresentada para recusa não se enquadra na hipótese elencada no item 12.12.2.

12.12.11.1 Os prejuízos ocorridos durante o prazo de resposta da AGÊNCIA REGULADORA, previsto no item 12.12.2, não poderão ser considerados na solicitação de reequilíbrio econômico-financeiro apresentado pela CONCESSIONÁRIA nos termos do item 12.12.11.

12.13 Conforme exigido pela Cláusula 67 do CONTRATO, ao término da CONCESSÃO, 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, bem como os equipamentos. A manutenção deverá ser organizada em no mínimo 3 níveis: Nível 1 - consistindo em atividades de manutenção no campo; Nível 2 - consistindo em atividades de manutenção de laboratório e oficinas; e Nível 3 - consistindo em atividades de suporte especializadas fornecidas diretamente pela fábrica.

12.14 As intervenções de manutenção são divididas de acordo com seus níveis de profundidade e

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

complexidade. A tabela a seguir define os níveis de manutenção que o sistema deve considerar para garantir a plena operatividade dos sistemas.

Tabela 1 - Níveis de Manutenção

Nível	Intervenção	Lugar
Nível 1	Manutenção preventiva e corretiva de peças de reposição no local e procedimentos programados para limpeza, calibração e / ou pequenas intervenções.	No local.
Nível 2	Manutenção em oficina e laboratório especializado para recuperação de módulos a nível eletrônico.	Oficina de manutenção.
Nível 3	Suporte técnico de alto nível, principalmente nos aspectos relacionados ao software e firmware do sistema e diagnóstico de problemas recorrentes no hardware.	Fábrica ou instalações dos fabricantes originais dos produtos.

12.15 Manutenção Preventiva

12.15.1 A Manutenção Preventiva incluirá as ações que são realizadas de acordo com critérios pré-determinados, a fim de reduzir a probabilidade de falha dos equipamentos e instalações envolvidas, considerando: as especificações do fabricante, comportamento observado dos equipamentos, fatores a que estão expostos (como as condições ambientais, fluxo de público, vibrações e outros). As ações serão programadas aplicando-se os critérios que determinarão os períodos entre cada manutenção e o nível de intervenção a realizar.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

12.15.2 A manutenção preventiva será realizada de acordo com a programação mensal que o fornecedor ou a CONCESSIONÁRIA devem apresentar previamente.

12.15.3 A estes programas mensais devem ser acrescentadas as intervenções que se façam necessárias, em resultado de uma inspeção de manutenção preditiva, bem como a manutenção pendente, que, tendo sido agendadas, não foram efetuadas previamente, por responsabilidade do fornecedor ou da CONCESSIONÁRIA.

12.15.4 Uma vez acordado o cronograma mensal, o fornecedor ou a CONCESSIONÁRIA ficarão obrigados a realizar os trabalhos ali descritos.

12.15.5 A Manutenção Preventiva deve verificar todos os equipamentos relevantes para o bom funcionamento dos sistemas.

12.16 Manutenção Corretiva

12.16.1 Inclui as ações executadas para restaurar as condições de funcionamento de um equipamento após a ocorrência de uma falha. A intervenção é realizada por um técnico especializado e treinado, e após a mesma o equipamento defeituoso deve ser restaurado às suas características originais. Geralmente consiste em três estágios:

12.17 Localização da falha e seu diagnóstico.

12.18 Colocação em situação provisória ou definitiva, com ou sem modificação. Isso implicará na maioria dos casos a substituição imediata do equipamento sujeito à falha e posterior análise e reparo em laboratório/oficina.

12.19 Controle do bom funcionamento e garantia da continuidade operacional.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

12.19.1 O objetivo desta manutenção é corrigir, no local ou no laboratório/oficina, qualquer tipo de falha informada. Estas avarias devem ser tratadas imediatamente, de acordo com a prioridade estipulada e em conformidade com todas as normas e procedimentos.

12.19.2 Nos casos de falhas repetidas (mais de 2 avarias consecutivas em um período de 15 dias ou 3 em um período de 30 dias no mesmo equipamento e atribuídas à mesma causa, sem que seja possível corrigi-las, caberá uma investigação para determinar as causas específicas, suas origens e consequências que incluirá a análise e a solução proposta (Plano de Ação), resultando na elaboração de um relatório técnico específico.

12.20 Manutenção Preditiva

12.20.1 É definida como aquela que é gerada a partir da análise de dados estatísticos, obtidos a partir de medições e inspeções, com o objetivo de antecipar eventuais falhas ou avarias.

12.21 Manutenção Evolutiva

12.21.1 É definida como aquela que se destina a manter atualizados e estáveis os componentes de software, de acordo com a evolução natural da tecnologia e às normas e regulamentos aplicáveis.