



Contratação de serviços necessários à realização de estudos para a outorga de concessão dos serviços públicos de transporte ferroviário de passageiros na Região Metropolitana de Porto Alegre/RS, operado pela Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A. - TRENURB, e nas Regiões Metropolitanas de Belo Horizonte/MG, Maceió/AL, Recife/PE, João Pessoa/PB e Natal/RN, operados pela Companhia Brasileira de Trens Urbanos - CBTU.

**- Estudo de Outorga de Concessão do Transporte Ferroviário -
CBTU-REC - Recife/PE**

**ANEXO 2A – DIRETRIZES DE ELABORAÇÃO DO PLANO DE
OPERAÇÃO**

Revisão Ø

São Paulo, 26 de setembro de 2025

Consórcio:

TYLin

SYSTRA



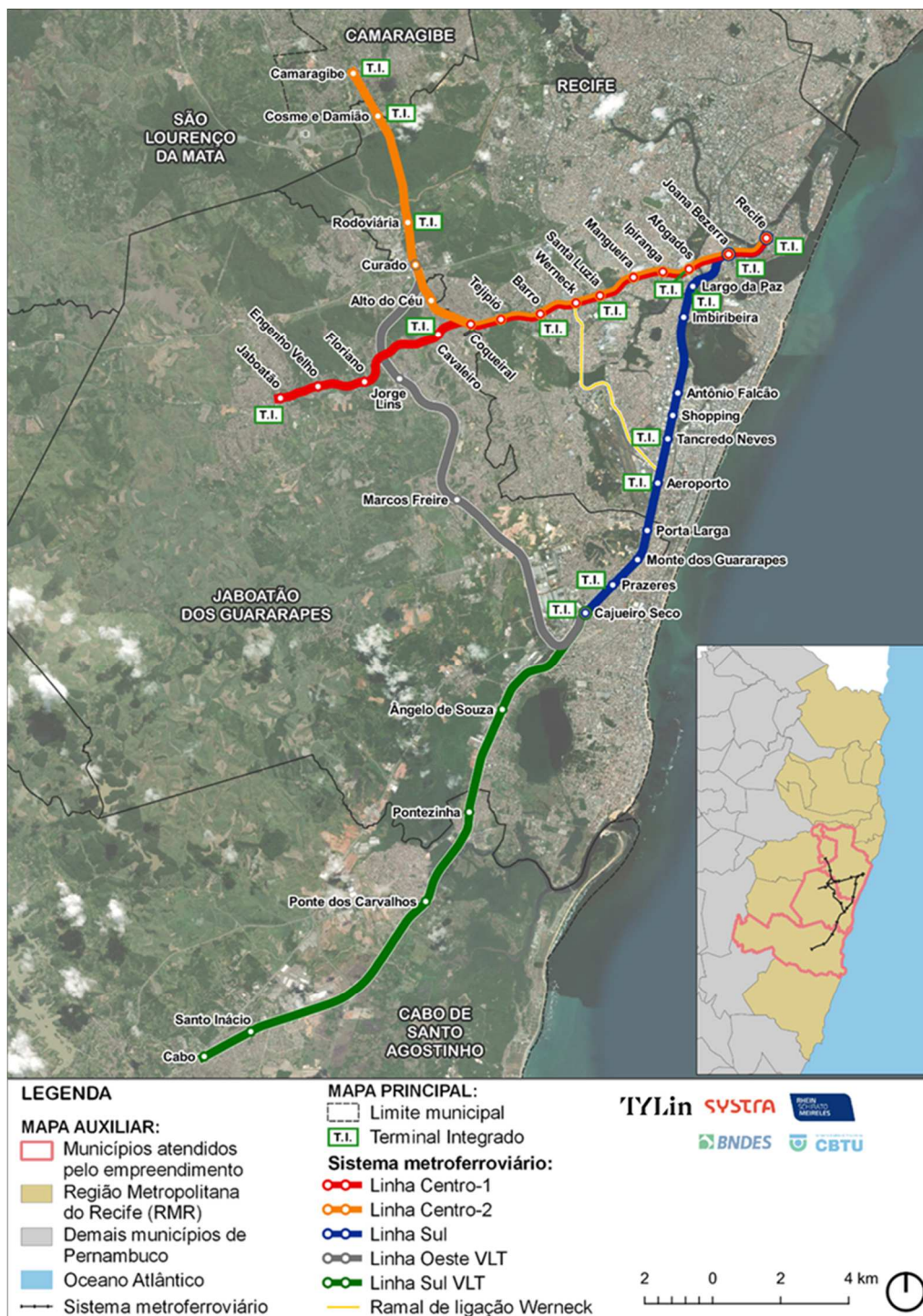
SUMÁRIO

1	DIRETRIZES.....	3
2	DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	5
3	DO DIREITO DE VIAGEM	6
4	CAPACIDADE DE TRANSPORTE	8
5	INTERVALO ENTRE TRENS.....	9
6	HORÁRIO DE OPERAÇÃO	12
7	GESTÃO OPERACIONAL	13
8	INTERRELAÇÃO COM OS OUTROS SISTEMAS DE TRANSPORTE	14
9	DA MOVIMENTAÇÃO DOS TRENS.....	15
10	DAS CONDIÇÕES DE SEGURANÇA.....	16
11	DO ATENDIMENTO MÉDICO E PRIMEIROS SOCORROS.....	18
12	DO CORPO DE SEGURANÇA.....	19
13	DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO	21
14	DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES	22
15	DAS CONDIÇÕES DE LIMPEZA.....	23
16	DAS CONDIÇÕES DE CONFORTO E COMODIDADE AOS PASSAGEIROS	24

1 DIRETRIZES

- (i) O presente documento estabelece as diretrizes mandatórias que definem as exigências operacionais das linhas, formuladas em termos mínimos, para garantir a adequada prestação dos Serviços, sem inibir a Concessionária de aportar sua experiência e tecnologia em benefício da qualidade oferecida ao passageiro.
- (ii) As diretrizes operacionais mandatórias são de cumprimento obrigatório. A partir delas, a Concessionária elaborará, sempre objetivando a prestação do serviço adequado, as diretrizes operacionais do Plano de Operação, conforme procedimento indicado na Cláusula 8ª do Contrato de Concessão.
- (iii) A não objeção do Poder Concedente ou da Agência ao Plano de Operação, não enseja qualquer responsabilidade a estes, nem altera a alocação de riscos estabelecida originalmente no Contrato, permanecendo a Concessionária integralmente responsável pelas obrigações decorrentes do Contrato de Concessão e seus Anexos, incluindo eventuais imperfeições ou defeitos de projetos ou da qualidade dos serviços realizados.
- (iv) 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.
- (v) Todos os custos e impactos financeiros resultantes de alterações de diretrizes operacionais mandatórias, quando decorrentes de solicitação da Concessionária, deverão ser assumidos pela Concessionária. O Poder Concedente poderá, em seu juízo de conveniência e oportunidade, à luz do interesse público, negar a alteração solicitada pela Concessionária, sem que desta negativa decorra qualquer direito a indenização ou compensação à Concessionária, que permanecerá sujeita às diretrizes operacionais mandatórias constantes deste anexo, ou já alteradas em momento anterior.
- (vi) Nas hipóteses de alteração das diretrizes operacionais mandatórias por determinação unilateral do Poder Concedente, considera-se caracterizada a situação prevista no Contrato, que deverá ser reequilibrado para neutralizar os impactos, positivos ou negativos, decorrentes da alteração.
- (vii) Tais diretrizes darão base e determinarão os procedimentos a serem adotados na operação do transporte da Rede Metroferroviária, em situação normal ou de contingência, em função das características técnicas e construtivas dos sistemas, equipamentos e instalações.
- (viii) O presente documento apresenta os parâmetros de oferta de serviço para as linhas Centro, Sul e VLT Diesel Sul e Oeste do sistema metroferroviário da Região Metropolitana do Recife (RMR).

Figura 1-1 Sistema metroferroviário de transporte de passageiros na Região Metropolitana do Recife



Elaboração: Consórcio GPO-SYSTRAS-CESCON-RHEIN, 2025.

2 DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- (i) O Serviço de Transporte Metroferroviário será prestado de forma integrada com outras linhas da Rede Metroferroviária e outros modos existentes ou que venham a existir nos Sistemas de Transporte Público Coletivo da RMR, por meio de estações e terminais abertos ao público.
- (ii) A prestação dos Serviços deverá assegurar a qualidade e a garantia de segurança às pessoas e às instalações da Rede Metroferroviária.
- (iii) A capacidade dos Serviços deverá corresponder ao crescimento da demanda e garantir o serviço adequado, observando os requisitos do Contrato e seus Anexos, bem como os intervalos entre Trens.

3 DO DIREITO DE VIAGEM

- (i) Terá direito a viagem todo passageiro portador de crédito (que possibilite o seu acesso à área paga das estações para realização das viagens), nos termos do Contrato de Concessão e da Regulamentação Específica.
 - a. A Concessionária garantirá acesso à Rede Metroferroviária àquele que tenha direito legal a transporte gratuito, adequadamente identificado, que resultará na obrigação da Concessionária de transportá-lo.
 - b. Ocorrendo a identificação de utilização irregular de crédito, a Concessionária tomará, contra o portador, as medidas legais cabíveis.
- (ii) O crédito que não puder ser identificado pelo equipamento ou outro meio existente para tal fim deverá seguir o tratamento de acordo com outras instruções do Poder Concedente.
- (iii) A Concessionária, por meio de um sistema de controle de acesso, a partir de dados de controle dos bloqueios das estações, nos termos do contrato e do Anexo 1E, deverá fornecer ao Poder Concedente as informações relativas à contagem da quantidade de passageiros que tenham acessado as estações e realizado as transferências.
- (iv) O serviço prestado deverá manter as condições atuais de integração tarifária com os demais modos operados de modo integrado com a Rede Metroferroviária, nos termos indicados no Contrato de Concessão.
- (v) A Concessionária deverá disponibilizar às operadoras de transporte ou demais delegatárias com integração física e/ou tarifária, nos termos do Contrato de Concessão, os dados referentes ao fluxo de passageiros, considerando a interface operacional existente entre os sistemas.
- (vi) A Concessionária deverá operar todos os equipamentos de sua responsabilidade existentes na interface com as operadoras de transporte ou demais delegatárias com integração física e/ou tarifária, mantendo sob controle o seu funcionamento e prestando informações às respectivas operadoras de transportes e delegatárias acerca de situações ou desvios pelos quais possa ser alvo de consultas por parte dos Usuários, meios de comunicação etc.
- (vii) A Concessionária deverá fornecer crédito de serviço a seus empregados, terceirizados e a prestadores de serviços, para exercício de suas atribuições durante o horário de trabalho ou para a respectiva prestação do serviço. Estes não serão contabilizados como Usuários nos termos do Contrato de Concessão, devendo a Concessionária estabelecer procedimento operacional compatível com esta condição, considerando ainda outras solicitações do Poder Concedente, quer sejam para novos prestadores ou substituição dos atuais.
- (viii) Quando, por qualquer razão, sobrevier interrupção do serviço na circulação de Trens (mesmo que parcial), a Concessionária deverá proceder à devolução do crédito aos Usuários, que será disponibilizado pelo Poder Concedente. A devolução, em qualquer caso, será em crédito unitário.
- (ix) A Concessionária também poderá ser acionada para atendimento de situações emergenciais de outras empresas de transporte dos Sistemas de Transporte Público Coletivo da RMR ou conveniadas, devendo, contudo, ser ressarcida pela própria solicitante.

- (x) A Concessionária deverá elaborar procedimentos operacionais para monitoramento e controle do uso, pelo passageiro, dos bilhetes/cartões de gratuidades/serviços instituídos pelo Poder Concedente, por força de leis e resoluções da secretaria de estado competente, bem como para monitoramento e controle do uso, pela concessionária, de cartões de liberação de acesso, para utilização dos serviços, devendo ser tais procedimentos operacionais apresentados ao Poder Concedente, juntamente com o plano operacional, seguindo o mesmo rito de prazos e condições para não objeção. A utilização dos cartões de serviço portados pelos empregados também deverá estar abrangida nos referidos procedimentos operacionais.
- (xi) Em caso de necessidade operacional, tais como emergências operacionais ou de manutenção, interrupção programada dos serviços de operação, vinculadas a interfaces na execução de obras ou para realização de testes, a Concessionária deverá se utilizar de sistema de transporte alternativo, para prosseguimento da viagem dos passageiros.
- (xii) Os custos da utilização do sistema de transporte alternativo ¹ são de responsabilidade da Concessionária, quando por ela acionado. Na hipótese de o acionamento decorrer de solicitação de terceiros, estes arcarão com os custos.
- (xiii) O Título de viagem que não puder ser identificado pelo equipamento ou outro meio existente para tal fim deverá ser considerado sem valor.
- (xiv) A Concessionária deverá operar todos os equipamentos de sua responsabilidade existentes nas áreas de interface com as operadoras de transporte com integração física, mantendo sob controle o seu funcionamento e prestando informações às respectivas operadoras de transporte acerca de situações anormais de operação, pelas quais possam ser alvo de consultas por parte de passageiros, de meios de comunicação ou outros interessados.
- (xv) A Concessionária também poderá ser acionada para atendimento de emergências de outras empresas de transporte conveniadas, devendo, contudo, ser ressarcida pela própria solicitante.

¹ Os serviços das linhas de VLT, durante os anos de obras (2 e 3), estarão interrompidos, sendo que nesse caso o custo do atendimento ao usuário por sistema alternativo ficaria por conta do Poder Concedente.

4 CAPACIDADE DE TRANSPORTE

- (i) A capacidade da Rede Metroferroviária será atingida com o crescimento da demanda, sendo que para todos os níveis, deverá ser garantido o serviço adequado, observando as presentes diretrizes de elaboração do Plano de Operação.
- (ii) A capacidade da infraestrutura existente, medida em quantidade de passageiros transportados por hora, será definida de acordo com o intervalo mínimo entre viagens praticável em cada linha ou trecho de linha sem prejuízo à segurança da operação, considerando o sistema de sinalização implantado, as restrições civis de velocidade impostas pela geometria e pelas características da via, a quantidade de Trens à disposição da concessionária e a lotação máxima de passageiros/m² nos Trens.

5 INTERVALO ENTRE TRENS

A Concessionária deverá tomar as providências necessárias para manter a regularidade e a continuidade dos Serviços e estabelecer programação de intervalos entre Trens com velocidade comercial adequada para atender à variação da demanda ao longo da jornada diária, de modo a assegurar, em situações normais, o seguinte atendimento.

- (i) A lotação média do Trem nos horários de pico não poderá exceder o máximo de 6 (seis) passageiros por metro quadrado, devendo, obrigatoriamente, sob pena de incorrer em penalização, cumprir a oferta mínima indicada nas Tabelas abaixo, em todos os períodos.

Linha Centro

A Linha Centro opera com 2 (dois) serviços, sendo estes Recife-Camaragibe e Recife-Jaboatão. Os intervalos máximos para cada um dos serviços estão indicados na Tabela 5-1.

Tabela 5-1 - Intervalos máximos (minutos) na Linha Centro

Período	Início Período	Fim Período	Anos 1 - 3			a partir do ano 4		
			DU	SÁB	DOM	DU	SÁB	DOM
Pré pico	05:00	06:00	20	20	20	20	20	20
Pico manhã	06:00	08:30	16,5	20	20	10	20	20
Entrepico manhã	08:30	11:30	20	20	20	20	20	20
Pico almoço	11:30	13:30	20	20	20	15	20	20
Entrepico tarde	13:30	16:30	20	20	20	20	20	20
Pico tarde	16:30	19:30	16,5	20	20	10	20	20
Pós pico	19:30	23:10	20	20	20	20	20	20

Linha Sul

A Linha Sul opera com 1 (um) serviço sendo os intervalos indicados na Tabela 5-2.

Tabela 5-2 - Intervalos máximos (minutos) na Linha Sul

Período	Início Período	Fim Período	Anos 1 - 3			a partir do ano 4		
			DU	SÁB	DOM	DU	SÁB	DOM
Pré pico	05:00	06:00	12	13,5	13,5	12	13,5	13,5
Pico manhã	06:00	08:30	12	13,5	13,5	9	13,5	13,5
Entrepico manhã	08:30	11:30	13,5	13,5	13,5	12	13,5	13,5
Pico almoço	11:30	13:30	13,5	13,5	13,5	12	13,5	13,5
Entrepico tarde	13:30	16:30	13,5	13,5	13,5	12	13,5	13,5
Pico tarde	16:30	19:30	12	13,5	13,5	9	13,5	13,5
Pós pico	19:30	23:10	12,5	13,5	13,5	12,5	13,5	13,5

Linha Diesel

A Linha Diesel opera com 2 (dois) serviços, sendo estes Cajueiro Seco-Cabo e Cajueiro Seco-Curado. Nos anos 2 (dois) e 3 (três) da Concessão a Linha Diesel estará em obras, sendo assim não haverá operação a partir do início do Período de Operação Assistida até a conclusão das

obras. Os intervalos máximos para cada um dos serviços estão indicados na Tabela 5-3 e Tabela 5-4.

Tabela 5-3 - Intervalos máximos (minutos) na Linha Diesel Sul (Cajueiro – Cabo)

Período	Início Período	Fim Período	Anos 1 - 3			a partir do ano 4		
			DU	SÁB	DOM	DU	SÁB	DOM
Pré pico	05:00	06:30	45	45		30	45	
Pico manhã	06:30	08:30	45	45		23	45	
Entrepico manhã	08:30	11:30	45	45		30	45	
Pico almoço	11:30	15:30	45	45		30	45	
Entrepico tarde	15:30	17:30	45			30		
Pico tarde	17:30	19:30	45			23		
Pós pico	19:30	20:50	45			30		

Tabela 5-4 - Intervalos máximos (minutos) na Linha Diesel Oeste (Cajueiro – Curado)

Período	Início Período	Fim Período	Anos 1 - 3			a partir ano 4		
			DU	SÁB	DOM	DU	SÁB	DOM
Pré pico	05:00	06:30	90	90		45	45	
Pico manhã	06:30	08:30	90	90		45	45	
Entrepico manhã	08:30	11:30	90	90		45	45	
Pico almoço	11:30	13:40	90	90		45	45	
Entrepico tarde	13:40	17:30	90			45		
Pico tarde	17:30	19:30	90			45		
Pós pico	19:30	20:10	90			45		

- (ii) Períodos de pico dos dias úteis correspondem aos horários indicados nas Tabelas acima para cada linha, no período da manhã e no período da tarde.
- (iii) Para dia, será considerado o período das 05h00min às 19h30min e, para noite, será considerado o período das 19h30min às 05h00min.
- (iv) O Verificador Independente deverá acompanhar a programação da Concessionária indicada acima, bem como a sua realização efetiva para efeito de identificar o cumprimento da regularidade quanto à oferta mínima para atender o limite máximo de lotação, inclusive de forma prospectiva, com base nas projeções de demanda, a fim de planejar as ações necessárias ao aumento da capacidade previamente ao atingimento do nível de saturação.
- (v) Compete à Concessionária adotar todas as medidas necessárias para garantir a operação adequada da Rede Metroferroviária em atendimento aos Parâmetros de Desempenho, em especial o limite máximo de lotação média do Trem nos horários de pico de 6 (seis) passageiros por metro quadrado, ao longo de todo o período contratual, devendo para tanto dimensionar adequadamente a sua frota operacional para atendimento desses parâmetros, observados os Investimentos Obrigatórios previstos e eventuais outros investimentos que se façam necessários por conta e risco da Concessionária para assegurar o atingimento desses parâmetros.
- (vi) Como forma de reduzir a sazonalidade e permitir o uso mais eficiente dos ativos, a Concessionária poderá, por sua conta e risco, propor ao Poder Concedente descontos na Tarifa Pública em horários de menor demanda, que devem ser ofertados de forma isonômica a todos os usuários e não fazendo jus a reequilíbrio.

- (vii) Os tempos de porta aberta dos Trens na plataforma não deverão ser inferiores a 30 (trinta) segundos em estações intermediárias e 60 (sessenta) segundos em estações terminais. Sendo considerado tempo de porta aberta o intervalo efetivamente disponibilizado para embarque e desembarque dos passageiros, da abertura total das portas até o início do alarme de fechamento.

6 HORÁRIO DE OPERAÇÃO

- (i) A Concessionária deverá manter o Serviço de Transporte Metroferroviário aberto ao acesso do público, no caso das linhas Centro e Sul, das 05h00 às 23h10 em todos os dias da semana.
- (ii) O horário de operação na Linha VLT Diesel Sul será das 05h00 às 20h50 e na Linha VLT Diesel Oeste das 05h00 às 20h10 nos dias úteis; nos sábados a operação será das 05h00 às 15h30 na Linha VLT Diesel Sul e na Linha VLT Diesel Oeste das 05h00 às 13h40; aos domingos e feriados a Linha Diesel não operará.
- (iii) A apresentação de uma proposta de alteração deste horário por parte da Concessionária deverá ser submetida à aprovação do Poder Concedente.
- (iv) O Poder Concedente poderá alterar o horário de funcionamento acima, devendo proceder o reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato caso se verifique impacto relevante decorrente da alteração.
- (v) A circulação de Trens em operação deverá considerar a parada dos Trens em todas as estações abertas ao público.
- (vi) 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.
- (vii) A Concessionária deverá estabelecer horários especiais de funcionamento para atender, nos municípios abrangidos pela Rede Metroferroviária, todos os eventos geradores de alta demanda, tais como: esportivos de grande porte, shows, festivais, eventos religiosos, desfiles e outros que possam proporcionar acréscimo de demanda em razão do fluxo concentrado de pessoas, sejam eles programados ou eventuais, assim como quando do estabelecimento de horários especiais pelo Poder Concedente, decorrentes de situações similares, observado o disposto em contrato.

7 GESTÃO OPERACIONAL

Nos termos indicados na Cláusula 13ª do Contrato de Concessão, a Concessionária deverá prover informações operacionais ao Poder Concedente, à Agência e ao Verificador Independente durante todo o Prazo da Concessão. A prestação de informações pela Concessionária envolve as seguintes atividades, entre outras eventualmente previstas no Contrato de Concessão e seus Anexos:

- (i) prover e disponibilizar ao Poder Concedente, à Agência e ao Verificador Independente um sistema informatizado específico que permita a visualização, emissão periódica e o tratamento de dados, bem como a extração de relatórios pré-definidos ou customizados, de acordo com as possíveis demandas, minimamente contendo informações ou imagens sobre:
 - a. intervalo programado e real durante todo o período operacional;
 - b. tempo de percurso programado e real;
 - c. viagens programadas e viagens diárias realizadas, por faixa horária;
 - d. falhas/ocorrências do sistema elétrico de tração, sinalização, material rodante e demais equipamentos e suas respectivas atuações;
 - e. ocorrências com passageiros, incluindo as relativas à segurança pública;
 - f. informar os incidentes notáveis, entendendo-se por incidente notável:
 - i. interrupção de serviço acima de 2 (dois) intervalos entre Trens ou 20 (vinte) minutos além do intervalo programado, o que for menor;
 - ii. interrupção de viagem com evacuação em via ou evacuação em plataforma;
 - iii. atuação irregular do Corpo de Segurança ou equipe operacional com consequente ameaça à integridade dos passageiros; e
 - iv. aqueles decorrentes de condição insegura.
 - g. consumo de energia elétrica;
 - h. níveis de lotação dos Trens por faixa horária;
 - i. ocorrências de segurança pública;
 - j. ocorrências de acidentes com passageiros por local e faixa horária;
 - k. disponibilidade operacional diária da frota de Trens;
 - l. imagens internas e externas das diversas dependências das instalações, estações, vias, Trens etc.; e
 - m. controle de fluxo nos bloqueios de entrada, de saída e de transferência, nas dependências das estações e outros modos de interligação entre as linhas e os outros modais que com ela tenham interface.
- (ii) a critério do Poder Concedente, disponibilizar as informações ou parte delas, às operadoras de transporte ou demais operadoras com integração física à Rede Metroferroviária;
- (iii) neste caso, o sistema informatizado deverá ser homologado pela Agência, sendo prerrogativa do Poder Concedente a realização de auditorias no sistema a qualquer tempo e sem prévio aviso, inclusive por meio de empresas de auditoria independente, se julgar necessário.
- (iv) disponibilizar ao Poder Concedente e às outras operadoras dos Sistemas de Transporte Público Coletivo da RMR um sistema telefônico para contato direto e exclusivo, visando o tratamento das demandas surgidas durante a operação diária do sistema.

8 INTERRELAÇÃO COM OS OUTROS SISTEMAS DE TRANSPORTE

- (i) A Concessionária deverá disponibilizar ao Poder Concedente a visualização das informações do Sistema de Controle Centralizado, no que tange à movimentação dos Trens e à alimentação elétrica, visando subsidiar adoções de estratégias operacionais durante a operação diária da Rede Metroferroviária.
- (ii) A Concessionária deverá disponibilizar ao Poder Concedente as imagens das câmeras dos sistemas de monitoramento existentes, a título exclusivo de visualização, em tempo real e por meio de gravações por período de até 30 (trinta dias), em endereço a ser fornecido pelo Poder Concedente.
- (iii) Quanto a sistemas a serem implantados pela Concessionária, deve ser utilizado sistema compatível e integrável, que possibilite a disponibilização de visualização das imagens pelo Poder Concedente em tempo real e em gravação.
- (iv) A Concessionária deverá estabelecer convênio com as operadoras que tenham estações integradas às linhas, para o estabelecimento de procedimentos de convivência operacional e de manutenção, bem como envia-los os melhores esforços para a integração efetiva com os demais Sistemas de Transporte Público Coletivo da RMR, mobilidade ativa e estacionamentos de veículos, observando as normas e melhores práticas de acessibilidade, sinalização e informação aos usuários.

9 DA MOVIMENTAÇÃO DOS TRENS

- (i) 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 pré-determinada, de acordo com limites de velocidade adequados, com total controle do operador do Trem.
- (ii) A composição em operação comercial não poderá circular com Usuários 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.

10 DAS CONDIÇÕES DE SEGURANÇA

Observada a alocação de riscos prevista no Contrato de Concessão, o Plano de Operação da Concessionária deverá assegurar a satisfação de condições de segurança, que contemplem, no mínimo, os seguintes aspectos:

- (i) A Concessionária adotará procedimentos e medidas para que o transporte de passageiros seja feito em condições seguras, garantindo a integridade física das pessoas, a preservação dos ativos patrimoniais e atendendo ao disposto no Capítulo IV do Decreto Federal n.º 1.832, de 04 de março de 1996.
- (ii) A Concessionária deverá manter uma Comissão Permanente de Segurança em Sistemas Operacionais (COPESE) para investigação de ocorrências que possam comprometer a segurança dos sistemas operacionais das linhas, colocar em risco os Usuários, empregados, contratados, equipamentos e instalações.
- (iii) A Concessionária será responsável pela obtenção do Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) ou equivalente regional para todos os locais abrangidos.
- (iv) Todas as dependências da Concessionária deverão ter equipamentos que visem à segurança dos Usuários, dos sistemas, das construções e dos empregados. Os equipamentos de segurança deverão ser mantidos em perfeitas condições de utilização.
- (v) A entrada ou a permanência nas dependências da Concessionária deverá ser interditada às pessoas que possam causar perigo, incômodo ou prejuízos à segurança do serviço.
- (vi) Quando ocorrerem motivos que possam comprometer a segurança dos Usuários e/ou empregados, ou em situação de falha técnica, a Concessionária removerá as causas da perturbação no prazo mais curto possível, podendo, enquanto isso, sem prejuízo da apuração dos indicadores constantes no Anexo 2B (Parâmetros de Desempenho):
 - a. interromper, total ou parcialmente, a prestação dos serviços;
 - b. liberar os bloqueios para movimentação dos Usuários;
 - c. prestar serviço com o Trem mesmo com carros interditados aos Usuários;
 - d. 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 passageiros, desde que garantidas as condições de segurança do acoplamento e do reboque; e
 - e. fechar ou restringir os acessos de quaisquer das estações.
- (vii) Durante a operação, as áreas públicas que se iniciam no acesso ao nível da rua permanecerão abertas, sinalizadas e iluminadas. Fora do período de operação, os acessos às áreas pagas permanecerão fechados. A Concessionária poderá fechar acessos de quaisquer das estações durante o período de operação, desde que este fechamento ocorra sempre nos mesmos dias e horários, e mediante autorização do Poder Concedente.
- (viii) No caso de falta de energia elétrica, deverá ser mantida iluminação de balizamento que possibilite a evacuação dos Usuários com segurança.
- (ix) 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.
- (x) A Concessionária deverá estabelecer em instrumento normativo interno contendo os princípios de uma Política de Segurança Operacional para as linhas, incluindo:

- a. 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;
 - i. esse plano deverá conter os métodos e estratégias que garantam uma operação segura aos passageiros, empregados e colaboradores nos termos do Capítulo IV do Decreto Federal n.º 1.832, de 4 de março de 1996, e demais legislações, regulamentos e normas aplicáveis.
 - b. instrução para desenvolvimento, aprovação e monitoração de ações preventivas e corretivas de situação de risco;
 - c. programa de treinamento de empregados e agentes envolvidos diretamente com questões de segurança; e
 - d. programa de treinamento de acessibilidade para deficientes visuais, auditivos e outros, nos termos normativos em vigor.
- (xi) A Política de Segurança Operacional deverá ser elaborada ainda durante o Período Pré-Operacional, para nortear a conduta da Concessionária desde o Período de Operação Assistida, e será incluída no Plano de Operação, cabendo ao Poder Concedente monitorá-la e auditá-la a seu critério, propondo sua revisão, quando for o caso.

11 DO ATENDIMENTO MÉDICO E PRIMEIROS SOCORROS

- (i) A Concessionária deverá prestar atendimento de primeiros socorros aos Usuários que em sua área operacional necessitarem de socorro de emergência e, quando necessário, deverá encaminhá-los para órgãos de saúde pública ou conveniados, pelos meios mais rápidos possíveis, devendo manter um Plano de Atendimento de Primeiros Socorros e controle de todas as ocorrências, encaminhando ao Poder Concedente, nos termos indicados na Cláusula 13ª do Contrato de Concessão, ou quando solicitado, os registros e providências adotadas.

12 DO CORPO DE SEGURANÇA

Observada a alocação de riscos prevista no Contrato de Concessão, aos limites estabelecidos no Convênio de Transferência e Regularização de Bens e na legislação aplicável, o Plano de Operação da Concessionária deverá assegurar disponibilidade de corpo de segurança próprio, que contemple, no mínimo, os seguintes aspectos:

- (i) Nos termos e para fins do Capítulo IV do Decreto Federal n.º 1.832, de 4 de março de 1996, a Concessionária organizará e manterá Corpo de Segurança próprio, que atuará em todas as estações, subestações, pátios e Trens da Concessão.
- (ii) Em situações especiais, poderá também agir nas dependências das estações de transferência das outras operadoras.
- (iii) Quanto à atuação do Corpo de Segurança, observada a alocação de riscos do Contrato de Concessão, a Concessionária:
 - a. Deverá visar a segurança e integridade dos Usuários;
 - b. Deverá visar a disciplina dos Usuários;
 - c. Deverá visar a prevenção e repressão de crimes e contravenções nas dependências da Concessionária, para a preservação do seu patrimônio e preservação da segurança e integridade dos Usuários, observada a alocação de riscos do Contrato de Concessão;
 - d. Deverá visar a manutenção ou restabelecimento da normalidade do tráfego da Rede Metroferroviária diante de qualquer fato ou emergência de caráter policial que venha a impedi-lo ou perturbá-lo;
 - e. Em caso de conflito ou acidente, havendo vítima, o responsável pela segurança é obrigado a, de imediato, providenciar o socorro às vítimas e dar conhecimento do fato à autoridade policial competente, na forma da lei;
 - f. Deverá realizar o encaminhamento pela segurança da Concessionária daquele que praticar ato definido como crime ou contravenção à autoridade policial competente;
 - g. Deverá realizar o isolamento dos locais de acidente, crime ou contravenção penal, para fins de verificações periciais, desde que não acarrete a paralisação do tráfego da Rede Metroferroviária;
 - h. Deverá realizar a vistoria das áreas operacionais, visando a localização de objetos suspeitos provenientes de ameaças ao funcionamento da Rede;
 - i. Deverá ministrar os primeiros socorros às vítimas;
 - j. Deverá transportar os feridos para pronto-socorro ou hospital, mantendo a guarda de seus pertences, até que a equipe médica responsável assuma a ocorrência; e
 - k. Deverá lavrar boletim de ocorrência para oportuno encaminhamento à autoridade competente, Brigada Militar do Pernambuco (PMPE) e demais órgãos de segurança pública com real poder de polícia e fornecimento às partes interessadas.
- (iv) 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 estar em conformidade com a regulamentação vigente.

- (v) A utilização dos equipamentos tem por finalidade básica garantir a segurança dos Usuários, dos empregados e a preservação da Rede Metroferroviária.
- (vi) A atuação do Corpo de Segurança da Concessionária deverá estar estabelecida em consonância com as diretrizes operacionais do Plano de Operação.
- (vii) A Concessionária poderá, mediante acordo com o Poder Concedente, 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.

13 DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Os meios e procedimentos para atendimento aos Usuários deverão ser contemplados pelo Plano Operacional elaborado pela Concessionária e deverão atender às seguintes diretrizes:

- (i) Para prestar o serviço com cortesia, a Concessionária e seus funcionários atenderão os Usuários com respeito e consideração e transmitirão as informações necessárias aos Usuários para adequada utilização dos Serviços.
- (ii) A assistência prestada aos Usuários deverá abranger toda a Rede Metroferroviária.
- (iii) Todos os empregados da Concessionária deverão ser capacitados para o desempenho de suas funções e estar uniformizados quando em serviço.
- (iv) 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.
- (v) A Concessionária deverá, também, manter informações visuais aos Usuários, destacando os deveres e obrigações da Concessionária e dos Usuários, afixados em locais visíveis em todas as estações.
- (vi) A Concessionária deverá utilizar a comunicação sonora para orientação dos Usuários exclusivamente para assuntos de interesse operacional, vedada sua utilização para fins comerciais.
- (vii) Nos espaços comercializados ou cedidos, a Concessionária é responsável pela qualidade dos serviços prestados pelos locatários e por tratar as reclamações dos Usuários.
- (viii) Procedimentos de atendimento aos Usuários nas estações e bicicletários, incluindo os procedimentos para atendimento a pessoas com mobilidade reduzida, deficientes visuais, gestantes e outros.
- (ix) As ações de comunicação referentes a qualquer ocorrência ou incidente que venham a gerar transtorno aos Usuários.
- (x) Procedimentos para atendimento em caso de sinistro com Usuários e funcionários, ou com mal súbito que, na Rede Metroferroviária, necessitem de atendimento ambulatorial, pré-hospitalar, e, quando necessário, remoção hospitalar direcionada para órgãos de saúde pública, bem como mecanismo de controle atualizado de registro e atendimento de todas as ocorrências.

14 DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

- (i) A Concessionária manterá serviço de achados e perdidos, divulgando-o aos Usuários.
- (ii) O armazenamento, controle, devolução ao Usuário ou a destinação a uma entidade de caridade de objetos achados deverão ser administrados pela Concessionária.
- (iii) 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.
- (iv) Os canais de relacionamento devem contemplar atendimento via telefone com discagem direta gratuita, redes sociais, comunicação SMS e comunicação por aplicativo.
- (v) A Concessionária deverá seguir normas de proteção e defesa do usuário de serviços públicos e instituir ouvidoria.

15 DAS CONDIÇÕES DE LIMPEZA

- (i) A Concessionária deverá manter rigorosamente limpas as estações e suas dependências e equipamentos de uso público, inclusive as partes externas e internas dos Trens, bem como os elevadores e vias, conforme normas aplicáveis.
- (ii) Compete à Concessionária adotar todas as medidas para dedetização e controle de pragas, insetos e animais peçonhentos em suas dependências.

16 DAS CONDIÇÕES DE CONFORTO E COMODIDADE AOS PASSAGEIROS

- (i) Para garantir o conforto, a comodidade e a segurança de todos os Usuários, nos Trens, nas estações e demais dependências vinculadas à prestação dos Serviços, a Concessionária deverá coibir os Usuários de praticarem os atos vedados abaixo indicados.
- (ii) É vedado ao Usuário, nos Trens e demais dependências vinculadas à prestação dos Serviços:
 - a. praticar qualquer ato do qual resulte embarço aos Serviços, ou que possa acarretar perigo ou acidente;
 - b. embarcar ou desembarcar após o início da sinalização sonora de fechamento iminente das portas, impedir a abertura ou o fechamento das portas, estacionar ou apoiar-se nelas;
 - c. acionar ou usar, indevidamente, qualquer equipamento;
 - d. dar alarme, com utilização ou não dos dispositivos de emergência, exceto em situações justificáveis;
 - e. fazer funcionar rádios ou outros aparelhos que possam emitir sons;
 - f. infringir a sinalização;
 - g. impedir ou tentar impedir a ação de empregado da Concessionária, no cumprimento de seus deveres funcionais;
 - h. ingressar, sem autorização, nos locais não franqueados aos Usuários;
 - i. viajar em lugar não destinado ao passageiro;
 - j. fumar, manter cigarro, ou similar, aceso, acender fósforo ou isqueiro;
 - k. colocar os pés nas paredes das estações, bancos e laterais dos carros;
 - l. quebrar, danificar, sujar, escrever, desenhar nas instalações e equipamentos vinculados à prestação dos Serviços;
 - m. cuspir ou atirar detritos de qualquer natureza nas vias, nos Trens e nas estações;
 - n. efetuar transporte de objetos com dimensões superiores a 1,5 x 0,6 x 0,30 metros ou que necessitem mais de uma pessoa para efetuar o transporte;
 - o. efetuar transporte de bicicletas, inclusive bicicletas dobráveis, independentemente de suas dimensões, exceto nos dias, horários e locais permitidos, ou, a qualquer momento, como volumes transportados, quando em embalagens/capa;
 - p. fazer uso de *skates*, patins, patinetes ou similares, sendo, no entanto, permitido o seu transporte como volume, desde que embalado, em mãos ou em mochila;
 - q. 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;
 - r. arremessar objetos de qualquer natureza;
 - s. usar de linguagem licenciosa, desrespeitosa ou ofensiva a qualquer pessoa;
 - t. proceder inconvenientemente ou de modo a molestar, assediar sexualmente, importunar ou prejudicar o sossego e a tranquilidade dos Usuários;
 - u. transportar animais em desacordo com previsto na Lei Estadual nº 16.321 de 26 de março de 2018;
 - v. pedir esmolas.
- (iii) A lista de atos vedados apresentada no item (ii) não é exaustiva.

- (iv) A Concessionária deve proporcionar as melhores condições aos Usuários nas estações e Trens, com níveis adequados de ruídos, poluição atmosférica, temperatura, proteção contra chuva, sol e vento, locais adequados para descanso e sanitários.