



Prefeitura Municipal de Curitiba

Secretaria Municipal de
Planejamento e Administração

Rua Solimões, 160

Fone: 3350-9022

80.510.140

São Francisco

Curitiba - PR

www.curitiba.pr.gov.br

ANEXO V

INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE

VOLUME I - DIRETRIZES GERAIS DO SERVIÇO



Sumário

1. Diretrizes Operacionais	3
1.1. Da Prestação de Serviço	3
1.2. Do Direito de Viagem	3
1.3. Capacidade de Transporte	5
1.4. Intervalo entre Trens	5
1.5. Horário de Operação, Integração e Transferência	6
1.6. Gestão Operacional	6
1.7. Interrelação com os Outros Sistemas de Transporte	8
1.8. Da Movimentação dos Trens	8
1.9. Das Condições de Segurança	9
1.10. Do Atendimento Médico e Primeiros Socorros	11
1.11. Do Corpo de Segurança	11
1.12. Do Atendimento Público	13
1.13. Dos Serviços Complementares	14
1.14. Das Condições de Limpeza	14
1.15. Das Condições de Conforto e Comodidade aos Usuários	14



1. Diretrizes Operacionais

O presente documento estabelece as diretrizes mandatórias que definem as exigências operacionais do Metrô de Curitiba. Elas são formuladas em termos mínimos, para garantir a prestação do serviço adequado, sem inibir a CONCESSIONÁRIA de aportar sua experiência e tecnologia em benefício da qualidade oferecida ao usuário.

De acordo com o Artigo 6º § 1º da Lei Federal 8.987/95, serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

As diretrizes operacionais mandatórias são de cumprimento obrigatório. A partir delas, a CONCESSIONÁRIA elaborará, sempre objetivando a prestação do serviço adequado, as suas Diretrizes Operacionais do Serviço Concedido (DOSC), que deverão ser submetidas e aprovadas pelo PODER CONCEDENTE.

Tais diretrizes darão base e determinarão os procedimentos a serem adotados na operação do transporte do sistema metroviário, em situação normal ou de contingência, em função das características técnicas e construtivas dos sistemas, equipamentos e instalações.

1.1. Da Prestação de Serviço

O serviço será prestado integrado com o transporte municipal e ou outros sistemas de transporte coletivo, através de estações e terminais abertos ao público.

1.2. Do Direito de Viagem

Terá direito a viagem todo usuário portador de um título de transporte válido (que possibilite o seu acesso à área paga das estações para realização das viagens) ou



aqueles com direito legal à gratuidade, adequadamente identificados, que resultará na obrigação da CONCESSIONÁRIA a transportá-lo.

O título de transporte que não puder ser identificado pelo equipamento ou outro meio existente para tal fim deverá ser tratado de acordo com as instruções do PODERCONCEDENTE.

Cabe à CONCESSIONÁRIA fornecer um Sistema de Controle de Acesso que, a partir de dados de controle dos bloqueios das estações, disponibilize ao PODER CONCEDENTE, em tempo real, os dados referentes às entradas, saídas e transferências efetivamente havidas, assim como a identificação do título de transporte utilizado.

O sistema deverá prever a emissão de relatórios, cujos dados e formatação deverão ser aprovados pelo PODER CONCEDENTE, assim como permitir o manuseio dos mesmos, para a adequação conforme outras demandas internas ao PODER CONCEDENTE.

A CONCESSIONÁRIA deverá operar todos os equipamentos de sua responsabilidade existentes, mantendo sob controle o seu funcionamento e prestando informações aos respectivos acerca de situações ou desvios pelas quais ele possa ser alvo de consultas por parte de usuários, meios de comunicação, entre outros.

A CONCESSIONÁRIA poderá fornecer título de transporte de serviço a seus empregados, desde que sejam criados mecanismos para que tal cessão se dê à custa da CONCESSIONÁRIA.

Quando por qualquer razão, sobrevier interrupção do serviço, a CONCESSIONÁRIA deverá proceder à devolução do título de transporte aos usuários. A devolução, em qualquer caso, será de títulos de transporte unitários. A CONCESSIONÁRIA deverá empreender todo esforço possível para coibir a entrada não tarifada de usuários – evasão de tarifa.



1.3. Capacidade de Transporte

A capacidade do serviço será atingida com crescimento da demanda, sendo que para todos os níveis, deverá ser garantido o serviço adequado.

1.4. Intervalo entre Trens

A CONCESSIONÁRIA deverá tomar as providências necessárias para manter a regularidade e a continuidade do serviço. Estabelecerá programação de intervalos entre trens com velocidade comercial adequada, para atender à variação da demanda ao longo da jornada diária, de modo a assegurar, em situações normais, as seguintes condições:

- Nos horários de pico, a lotação média da composição não poderá exceder a 6 usuários em pé por metro quadrado. Nos horários de vale, nos finais de semana e nos feriados, a lotação média da composição não poderá exceder a 6 usuários em pé por metro quadrado. Para as transições vale-pico e pico-vale, será considerado o período de 90 minutos antes do início e após o término do pico.
- Intervalo máximo entre dois trens:
 - O intervalo máximo entre dois trens no trecho entre CIC-Sul e Cabral não deverá exceder 3 minutos nos picos e 6 minutos nos vales.
- Os tempos de porta aberta dos trens na plataforma não deverão ser inferiores a 10 segundos. Sendo considerado tempo de porta aberta o intervalo efetivamente disponibilizado para embarque e desembarque dos usuários, da abertura total das portas até o início do alarme de fechamento.



1.5. Horário de Operação, Integração e Transferência

A CONCESSIONÁRIA deverá manter o serviço aberto ao público das 05h00 às 24 h no período de domingo a quinta e das 05h00 à 01h na sexta-feira e no sábado. A circulação de trens em operação deverá considerar a parada dos trens em todas as estações abertas ao público. A CONCESSIONÁRIA manterá em local visível ao público informações relativa 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 concorrentes. Excepcionalmente, para atendimento a eventos na cidade, a CONCESSIONÁRIA deverá operar em conformidade aos horários das outras operadoras.

1.6. Gestão Operacional

A CONCESSIONÁRIA deverá prover e disponibilizar ao PODER CONCEDENTE, um sistema informatizado (hardware e software), que permita a visualizações em tempo real, emissão periódica de relatórios e o tratamento de dados que permitam a extração de relatórios, pré-definidos ou customizados, de acordo com as possíveis demandas, com o que possa se ter a seu dispor, minimamente, informações ou imagens sobre:

- Intervalo programado e real durante todo o período operacional;
- Tempo de percurso programado e real;
- Viagens programadas e viagens diárias realizadas, por faixa horária;
- Entradas/transferências de usuários por estação, por intervalo de tempo;
- Falhas/ocorrências do sistema elétrico, sinalização, material rodante e demais equipamentos e suas respectivas atuações;
- Ocorrências com usuários;
- Interrupção de serviço acima de 3 intervalos entre trens (incidente notável);
- Consumo de energia elétrica;
- Índice de rejeição de títulos de transporte;



- Níveis de lotação dos trens por faixa horária;
- Ocorrências de segurança pública;
- Ocorrências de acidentes com usuários por faixa horária;
- Disponibilidade operacional diária da frota de trens;
- Imagens internas e externas das diversas dependências das instalações, estações, túneis, entre outras;
- Controle de fluxo nos bloqueios de entrada, saída e transferência, nas dependências das estações túneis e outros modos de interligação entre a Linha concedida e os outros modais que com ela tenham interface.

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

Nesse caso, o sistema disponibilizado deverá ser homologado por entidade reconhecida, a ser aprovada pelo PODER CONCEDENTE, sendo prerrogativa do PODERCONCEDENTE a realização de auditorias no sistema a qualquer tempo e sem prévio aviso.

A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar, ao PODER CONCEDENTE e às outras empresas de transporte integradas, um sistema telefônico para contato direto e exclusivo, visando o tratamento das demandas surgidas durante a operação diária do sistema.



1.7. Interrelação com os Outros Sistemas de Transporte

O Subsistema de Monitoração do Centro de Controle Operacional da CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer uma relação de colaboração com o Centro de Controle Operacional das demais linhas da rede, informando sobre as ocorrências de fatos e eventos relevantes, em tempo real, a fim de obter uma melhor segurança global no sistema.

A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar às empresas do sistema de transporte metropolitano, com as quais faz integração física, uma linha telefônica para comunicação direta e exclusiva entre as salas de supervisão operacionais das estações com transferência de passageiros entre as linhas, visando otimizar e agilizar o tratamento das demandas durante a operação diária do sistema.

A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao Centro de Controle de Operação, das demais linhas da Rede, a visualização das informações do Sistema de Controle Centralizado, no que tange à movimentação dos trens e alimentação elétrica, tendo em vista subsidiar adoções de estratégias operacionais durante a operação diária do sistema.

1.8. Da Movimentação dos Trens

A composição em operação comercial não poderá circular, com usuário, tendo alguma de suas portas abertas. Garantidas as condições de segurança dos usuários e empregados, excepcionalmente, será permitida a movimentação da composição, com portas abertas, até o terminal a que se destina.



1.9. Das Condições de Segurança

A CONCESSIONÁRIA adotará procedimentos e medidas para que o transporte de passageiros seja feito em condições seguras, garantindo a integridade física das pessoas, a preservação dos ativos patrimoniais e atendendo ao disposto na Lei Federal no 6.149, de 02 de dezembro de 1974.

A CONCESSIONÁRIA será responsável pela obtenção e manutenção do Auto de Vistoriado Corpo de Bombeiros (AVCB), para todos os locais abrangidos por essa norma.

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.

A entrada ou a permanência nas dependências da CONCESSIONÁRIA é interdita às pessoas que possam causar perigo, incômodo ou prejuízos à segurança do serviço, tais como:

- Portadoras de armas de fogo, carregadas ou não, ou armas brancas, exceto militares, policiais ou pessoas com licença para porte de armas;
- Portadores de materiais inflamáveis, explosivos, radioativos ou corrosivos;
- Embriagados ou intoxicados por álcool ou outras substâncias tóxicas;
- Inconvenientemente trajadas.

A CONCESSIONÁRIA proibirá, em suas dependências, as seguintes atividades:

- Praticar qualquer ato do qual resulte embaraço ao serviço ou que possa acarretar perigo ou acidente;



- Embarcar ou desembarcar após o início da sinalização sonora de fechamento iminente das portas, impedir a abertura ou o fechamento das portas e estacionar ou apoiar-se nelas;
- Acionar ou usar, indevidamente, qualquer equipamento;
- Dar alarme, com utilização ou não dos dispositivos de emergência, exceto em situações justificáveis;
- Fazer funcionar rádios ou outros aparelhos que possam emitir sons;
- Adentrar a área paga das estações sem a devida tarifação.

Quando ocorrerem motivos que possam comprometer a segurança, ou em situação de falha técnica, a CONCESSIONÁRIA removerá as causas da perturbação no prazo mais curto possível, podendo, enquanto isso:

- Interromper, total ou parcialmente, a prestação dos serviços;
- Liberar os bloqueios para movimentação dos usuários;
- Prestar serviço com carros interditados aos usuários;
- Efetuar evacuações de usuários dos trens, conduzindo-os com segurança até a estação mais próxima. Nessa situação, os trens poderão ser rebocados com ou sem usuários, desde que garantidas as condições de segurança do acoplamento e do reboque;
- Fechar acessos de qualquer das estações.

Durante o período de serviço, as áreas públicas que se iniciam no acesso ao nível da rua permanecerão abertas, sinalizadas e iluminadas. Fora do período de utilização pública, os acessos às áreas pagas permanecerão fechados.

No caso de falta de energia elétrica, deverá ser mantida iluminação de balizamento que possibilite a evacuação dos usuários com segurança.



Havendo excesso de pessoas na plataforma, por razões de segurança, poderão ser interrompidos os acessos a determinadas estações ou plataformas. Nas estações, deverão ser assegurados o conforto térmico e a renovação do ar.

1.10. Do Atendimento Médico e Primeiros Socorros

A CONCESSIONÁRIA deverá prestar atendimento de primeiros socorros aos usuários que em sua área operacional necessitarem de socorro de emergência e quando necessário deverá remover para órgãos de saúde pública ou conveniados, pelos meios mais rápidos possíveis. Deverá manter desfibrilador e pessoal habilitado para operá-lo.

1.11. Do Corpo de Segurança

Nos termos e para fins da Lei Federal nº 6.149 de 02 de dezembro de 1974, a CONCESSIONÁRIA organizará e manterá Corpo de Segurança próprio, que atuará em todas estações, subestações, pátio, trens e terminais de ônibus da CONCESSÃO.

Em situações especiais, poderá também agir nas dependências das estações de transferência com o sistema de transportes municipal com as quais faz integração física, assim como o Corpo de Segurança das empresas com as quais faz integração física também poderão agir nas dependências da CONCESSIONÁRIA.

A atuação do Corpo de Segurança deverá visar:

- Segurança pública dos usuários;
- Disciplina dos usuários;
- Prevenção e repressão de crimes e contravenções nas dependências da CONCESSIONÁRIA e preservação do seu patrimônio;



- Manutenção ou restabelecimento da normalidade do tráfego do sistema metroviário diante de qualquer fato ou emergência de caráter policial que venha a impedi-lo ou perturbá-lo;
- Remoção imediata, independentemente da presença de autoridade policial, de vítimas, objetos ou veículos que, em caso de acidente ou crime, estejam sobre o leito da via, no interior do trem, ou em áreas operacionais, prejudicando o tráfego do sistema metroviário ou a circulação da composição;
- Prisão em flagrante de criminosos e contraventores;
- Apreensão de instrumentos, objetos ou valores relacionados com crimes ou contravenção penal, entregando-os, juntamente com o infrator, se for o caso, à autoridade policial competente;
- Isolamento dos locais de acidente, crime ou contravenção penal, para fins de verificações periciais, desde que não acarrete a paralisação do tráfego do sistema;
- Vistoria das áreas operacionais, visando à localização de objetos suspeitos provenientes de ameaças ao funcionamento do sistema;
- Ministrando os primeiros socorros às vítimas;
- Transportar os feridos para pronto-socorro ou hospital, mantendo a guarda de seus pertences;
- Havendo vítimas fatais, removê-las para lugar onde não haja interferência com a operação do serviço do sistema metroviário;
- Lavrar boletim de ocorrência, para oportuno encaminhamento à autoridade competente e fornecimento às partes interessadas.

Os empregados do Corpo de Segurança deverão usar uniformes padronizados pelo PODER CONCEDENTE, de modo a possibilitar a sua identificação, não sobrepondo nenhum outro objeto à exceção daqueles previstos em procedimento operacional. As especificações dos equipamentos utilizados pelo Corpo de Segurança deverão ser aprovados pelo PODER CONCEDENTE.



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

A atuação do Corpo de Segurança da CONCESSIONÁRIA deverá estar estabelecida em consonância com as DOSC.

A CONCESSIONÁRIA poderá, no interesse da segurança pública, destinar dependências nas suas áreas de serviço ou operacionais para a instalação de postos da Polícia Militar com a finalidade de auxiliar ao policiamento preventivo e repressivo.

1.12. Do Atendimento Público

Para prestar o serviço com cortesia, a CONCESSIONÁRIA e seus funcionários atenderão os usuários com respeito, atenção e transmitirão as informações necessárias aos passageiros.

A assistência prestada ao público deverá estar estabelecida e em consonância com as DOSC e deverá abranger a todo o sistema.

Todos os empregados da CONCESSIONÁRIA deverão ser capacitados para o desempenho de suas funções e estar uniformizados quando em serviço.

Nas estações, deverá haver pelo menos um empregado para realizar o atendimento e orientar os usuários. A quantidade desses empregados deverá estar dimensionada em conformidade com a demanda de cada estação e constar do DOSC.

A CONCESSIONÁRIA deverá, também, manter nas estações, informações visuais e comunicação sonora para orientação dos usuários. Os deveres e obrigações da



CONCESSIONÁRIA e dos usuários, com aprovação do PODER CONCEDENTE, deverão estar fixados em local visível, em todas as estações.

Nos espaços comercializados ou cedidos, a CONCESSIONÁRIA é responsável pela qualidade dos serviços prestados pelos locatários e por tratar as reclamações dos usuários.

1.13. Dos Serviços Complementares

A CONCESSIONÁRIA manterá serviço de achados e perdidos, divulgando-o ao público. Esse serviço deverá ser integrado ao serviço de transportes do município.

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.

1.14. Das Condições de Limpeza

A CONCESSIONÁRIA deverá manter limpas as estações e demais dependências e equipamentos de uso público, inclusive as partes externas e internas dos trens, bem como os elevados e áreas verdes.

1.15. Das Condições de Conforto e Comodidade aos Usuários

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

- Infringir a sinalização;
- Impedir ou tentar impedir a ação do empregado da CONCESSIONÁRIA, ao cumprimento de seus deveres funcionais;
- Ingressar, sem autorização, nos locais não franqueados aos usuários;



- Viajar em lugar não destinado ao usuário;
- Fumar, manter cigarro ou similar aceso, acender fósforo ou isqueiro;
- Colocar os pés nas paredes das estações, bancos e laterais dos carros;
- Quebrar, danificar, sujar, escrever, desenhar nas instalações e equipamentos pertencentes à CONCESSIONÁRIA;
- Cuspir ou atirar detritos de qualquer natureza nas vias, nos trens e nas estações;
- Efetuar transporte de objetos com dimensões superiores a 1,5 x 0,6 x 0,3 m ou que necessitem mais de uma pessoa para efetuar o transporte;
- Efetuar o transporte de bicicletas, independentemente de suas dimensões, exceto nos dias e horários permitido.
- Efetuar transporte de materiais inflamáveis ou explosivos;
- Utilizar “skates”, patins, patinetes ou similares;
- 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 essa, previamente determinados;
- Arremessar objetos de qualquer natureza;
- Usar de linguagem licenciosa, desrespeitosa ou ofensiva a qualquer pessoa;
- Proceder inconvenientemente ou de modo a molestar, assediar sexualmente, importunar ou prejudicar o sossego e a tranquilidade dos usuários;
- Transportar animais, exceto cão-guia em treinamento ou acompanhando pessoa com deficiência visual.