



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico Ferroviário da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

**ANEXO VI – INDICADORES DE DESEMPENHO**

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico Ferroviário da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

***ÍNDICE***

1.	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	3
2.	DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO .....	3
3.	FORMA DE AFERIÇÃO E APURAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO.....	4
4.	AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS, ACRÉSCIMOS NA OUTORGA VARIÁVEL E PENALIDADES RELACIONADAS AOS INDICADORES DE DESEMPENHO.....	6
5.	FICHAS DOS INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO .....	9
6.	FICHAS DOS INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DO PRAC .....	22

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

## **1. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 1.1. Os INDICADORES DE DESEMPENHO buscam assegurar que a CONCESSIONÁRIA observe níveis mínimos de qualidade na prestação dos SERVIÇOS, além de incentivar uma melhoria contínua de desempenho ao longo de todo o PRAZO DA CONCESSÃO.
- 1.2. Os INDICADORES DE DESEMPENHO, incluindo as metas e os pesos para eles estabelecidos, poderão ser revisados ao longo do PRAZO DA CONCESSÃO, em sede de REVISÃO ORDINÁRIA, conforme disposto na Cláusula 31.1.3 do CONTRATO, observada a hipótese prevista na Cláusula 4.2.1.2 do CONTRATO.
- 1.3. A CONCESSIONÁRIA deverá colaborar com o VERIFICADOR INDEPENDENTE no processo de avaliação de desempenho, observadas as previsões constantes do CONTRATO e do seu ANEXO X, devendo disponibilizar toda a informação necessária para o adequado monitoramento da qualidade dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA.
- 1.4. O VERIFICADOR INDEPENDENTE não substitui, tampouco afasta o exercício do poder de fiscalização da AGÊNCIA REGULADORA no âmbito da CONCESSÃO, que poderá realizar inspeções, vistorias e outras medidas que julgar necessárias para acompanhar o processo de mensuração de desempenho realizado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, cabendo a ela a aprovação dos relatórios de desempenho elaborados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.
- 1.5. Os termos grafados em letras maiúsculas neste ANEXO terão os significados previstos no ANEXO XIII ou neste ANEXO.

## **2. DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO**

- 2.1. O desempenho da CONCESSIONÁRIA na prestação dos SERVIÇOS será aferido levando em consideração o regramento estabelecido neste ANEXO, considerando aspectos essenciais como operação, manutenção e segurança.
- 2.2. Para o acompanhamento da performance da CONCESSIONÁRIA durante a operação, serão considerados 7 (sete) INDICADORES DE DESEMPENHO, sendo 4 (quatro) relativos aos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO e 3 (três) relativos aos SERVIÇOS DO PRAC, conforme indicado a seguir:
- 2.3. Os INDICADORES DE DESEMPENHO aplicáveis aos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO são os seguintes:
  - ISO - Indicador de Sinistros na Operação (“ISO”);

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

- IO - Indicador de Operação (“IO”);
- IGS - Indicador Geral de Satisfação do Usuários (“IGS”); e
- ICST - Indicador de Confiabilidade dos Serviços de Passeio Turístico (“ICST”).

2.4. Os INDICADORES DE DESEMPENHO aplicáveis aos SERVIÇOS DO PRAC são os seguintes:

- ILCAV - Indicador de Limpeza e Conservação de Áreas Verdes (“ILCAV”);
- IMATV - Indicador de Manutenção de Ativos (“IMATV”); e
- IEUSU - Indicador de Experiência do Usuário (“IEUSU”).

2.5. Todos os INDICADORES DE DESEMPENHO acima indicados serão calculados em duas etapas: (i) uma primeira para obter o valor medido, dada a natureza da característica da operação a ser acompanhada; e (ii) outra correspondente à conversão do valor medido em indicador de valor igual ou maior que 0 (zero) e menor ou igual a 1 (um).

### **3. FORMA DE AFERIÇÃO E APURAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO**

3.1. Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão aferidos durante os seguintes períodos:

- i. Os INDICADORES DE DESEMPENHO aplicáveis aos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO serão aferidos a partir do momento em que a OPERAÇÃO COMERCIAL de cada SERVIÇO DE PASSEIO TURÍSTICO for iniciada até o final do PRAZO DA CONCESSÃO; e
- ii. Os INDICADORES DE DESEMPENHO aplicáveis aos SERVIÇOS DO PRAC serão aferidos a partir da data de início da exploração do PRAC, nos termos da Cláusula 21 do CONTRATO, até o final do PRAZO DA CONCESSÃO.

3.2. Nos termos das Cláusulas 4.2.1, 4.2.1.1, 4.2.1.2 e 4.2.1.3 do CONTRATO, caso a CONCESSIONÁRIA deseje prestar SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO no trecho entre a Estação Sede, localizada no MUNICÍPIO de Pindamonhangaba, até a Estação Eugênio Lefèvre, no MUNICÍPIO de Santo Antônio do Pinhal, deverá propor ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e à AGÊNCIA REGULADORA novos INDICADORES DE DESEMPENHO a serem observados no citado trecho. Referidos INDICADORES DE DESEMPENHO serão aferidos na periodicidade proposta pela CONCESSIONÁRIA e aceita pela AGÊNCIA REGULADORA, ouvido o VERIFICADOR INDEPENDENTE.

3.3. Os períodos de apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO serão constituídos:

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

- Para os indicadores ISO, IO E ICST, pelo intervalo do primeiro ao último dia do respectivo mês calendário;
  - Para os indicadores ILCAV, IMATV e IEUSU, pelo intervalo do primeiro ao último dia do respectivo semestre calendário; e
  - Para o indicador IGS, pelo intervalo do primeiro ao último dia do respectivo ano calendário.
- 3.4. Previamente ao fim da FASE PRÉ-OPERACIONAL, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá apresentar, à CONCESSIONÁRIA e à AGÊNCIA REGULADORA, o Manual de Medição, que deverá detalhar, de forma clara e objetiva, os métodos, procedimentos, protocolos técnicos, bases de dados e critérios operacionais que serão adotados para a mensuração de cada um dos INDICADORES DE DESEMPENHO previstos neste ANEXO.
- 3.5. A CONCESSIONÁRIA e a AGÊNCIA REGULADORA poderão, em até 1 (um) mês após a apresentação do Manual de Medição, encaminhar ao VERIFICADOR INDEPENDENTE suas considerações e sugestões.
- 3.6. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá gerar, em até 10 (dez) dias contados do fim do prazo indicado no item acima, nova versão do Manual de Medição, considerando as ponderações eventualmente compartilhadas pela CONCESSIONÁRIA e pela AGÊNCIA REGULADORA.
- 3.7. Após a emissão da nova versão do Manual de Medição, conforme indicado acima, a AGÊNCIA REGULADORA terá o prazo de 10 (dez) dias para avaliar e aprovar o documento. Caso não haja manifestação dentro desse prazo, a versão encaminhada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE será aplicada, sem prejuízo da possibilidade de a AGÊNCIA REGULADORA solicitar ajustes posteriormente.
- 3.8. A versão aprovada do Manual de Medição passará a servir como referência obrigatória para todos os processos de aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO conduzidos pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.
- 3.9. Os métodos e procedimentos descritos no Manual de Medição deverão ser atualizados sempre que necessário, mediante solicitação da CONCESSIONÁRIA ou da AGÊNCIA REGULADORA, ou, ainda, por iniciativa do VERIFICADOR INDEPENDENTE. Nesses casos, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá apresentar proposta de atualização do Manual de Medição, que deverá ser aprovada na forma prevista pelos itens 3.4 e seguintes.
- 3.10. Para a aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, o VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá acessar todos os documentos, relatórios e/ou registros que tenham sido elaborados pela CONCESSIONÁRIA na execução do CONTRATO, assim como o sistema de gestão de dados

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

mantido pela CONCESSIONÁRIA, sendo dever desta franquear o acesso irrestrito do VERIFICADOR INDEPENDENTE a tais fontes de informação.

- 3.11. Além do previsto no item acima, o VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá se basear nos dados que obtiver durante a realização de suas visitas à ÁREA DA CONCESSÃO, sendo obrigação da CONCESSIONÁRIA permitir o acesso do VERIFICADOR INDEPENDENTE a qualquer área que seja relevante para a aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO.
- 3.12. Os INDICADORES DE DESEMPENHO estabelecidos neste ANEXO deverão ser cumpridos e medidos considerando o seu atendimento durante o horário comercial de operação, em todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados.
- 3.13. Caso, por qualquer motivo, não seja possível aferir um dado INDICADOR DE DESEMPENHO ou respectivo índice por motivo atribuível à CONCESSIONÁRIA, conforme detalhado neste ANEXO, será atribuída nota 0 (zero) ao respectivo INDICADOR DE DESEMPENHO no respectivo mês de apuração.
- 3.14. Caso a mensuração do INDICADOR DE DESEMPENHO ou respectivo índice não seja possível devido a motivos imputáveis à AGÊNCIA REGULADORA ou ao PODER CONCEDENTE, e a mensuração não possa ser extemporaneamente realizada, seu respectivo peso será redistribuído de forma proporcional aos demais INDICADORES DE DESEMPENHO ou respectivos índices.
- 3.15. A impossibilidade de mensuração por motivo imputável ao PODER CONCEDENTE ou à AGÊNCIA REGULADORA, citada no item acima, deverá ser apurada pela AGÊNCIA REGULADORA, mediante processo administrativo, que poderá ser instaurado a partir de solicitação formal da CONCESSIONÁRIA ou do VERIFICADOR INDEPENDENTE, com cópia para a CONCESSIONÁRIA, ou, ainda, por iniciativa da própria AGÊNCIA REGULADORA.
- 3.16. Cada INDICADOR DE DESEMPENHO terá um valor mínimo de aceitabilidade, abaixo do qual terá valor atribuído de 0 (zero). Se o INDICADOR DE DESEMPENHO em questão atingir ou superar o valor máximo de desempenho referencial, atribuir-se-á o valor de 1 (um). Para alguns dos INDICADORES DE DESEMPENHO, quando o valor apurado estiver entre o mínimo e o máximo definidos, a fórmula descrita neste ANEXO permitirá calcular um valor entre 0 (zero) e 1 (um).
- 4. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS, ACRÉSCIMOS NA OUTORGA VARIÁVEL E PENALIDADES RELACIONADAS AOS INDICADORES DE DESEMPENHO**

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

- 4.1. Em até 5 (cinco) dias úteis após o encerramento do período de apuração de cada um dos INDICADORES DE DESEMPENHO, conforme previsto no item 3.3, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá produzir e compartilhar com a CONCESSIONÁRIA e com a AGÊNCIA REGULADORA o seu relatório de desempenho, que deverá apresentar o resultado da aferição do referido INDICADOR DE DESEMPENHO, incluindo as memórias de cálculo, além dos dados e as evidências que suportem referido resultado.
- 4.2. A AGÊNCIA REGULADORA e a CONCESSIONÁRIA poderão se manifestar em até 5 (cinco) dias úteis sobre o conteúdo de cada relatório de desempenho, devendo, para tanto, enviar notificação substantiada ao VERIFICADOR INDEPENDENTE.
- 4.3. Caso sejam apresentadas manifestações pela AGÊNCIA REGULADORA e/ou pela CONCESSIONÁRIA, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá produzir a versão final do relatório de desempenho, considerando tais ponderações, em até 5 (cinco) dias úteis contados do fim do prazo de que trata o item 4.2.
- 4.4. Emitida a versão final do relatório, a AGÊNCIA REGULADORA deverá, em até 5 (cinco) dias úteis, emitir parecer técnico conclusivo sobre os resultados dos INDICADORES DE DESEMPENHO no período avaliado, com base nos critérios, fórmulas e parâmetros previstos neste ANEXO.
- 4.5. Na ausência de manifestação por parte da AGÊNCIA REGULADORA no prazo indicado no item acima, considerar-se-ão, provisoriamente, como válidos os resultados constantes da versão final do relatório de desempenho elaborado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, sem prejuízo de eventual reavaliação futura pela AGÊNCIA REGULADORA.
- 4.6. Caso discorde dos resultados apresentados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE ou pela AGÊNCIA REGULADORA, a CONCESSIONÁRIA poderá recorrer aos mecanismos de solução de divergências previstos no CAPÍTULO XXVII do CONTRATO.
- 4.7. O desempenho final da CONCESSIONÁRIA, aferido nos termos indicados nos itens acima, será válido até que: (a) seja emitida decisão com um novo resultado, a partir dos mecanismos de solução de divergências previstos no item acima, ou (b) um novo INDICADOR DE DESEMPENHO seja aferido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e validado pela AGÊNCIA REGULADORA, seguindo os procedimentos descritos neste ANEXO.
- 4.8. No caso de reiterado descumprimento dos INDICADORES DE DESEMPENHO, a CONCESSIONÁRIA estará sujeita às penalidades previstas nos itens 64 a 66 do ANEXO VIII do

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

CONTRATO, assim como à possível decretação de caducidade da CONCESSÃO, observadas as previsões da Cláusula 62 do CONTRATO.

4.9. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir o cumprimento dos níveis adequados dos INDICADORES DE DESEMPENHO previstos neste ANEXO, para evitar qualquer acréscimo na OUTORGA VARIÁVEL, conforme estabelecido na Cláusula 20.1.2 do CONTRATO. Caso os níveis previstos neste ANEXO não sejam atingidos, haverá acréscimo na OUTORGA VARIÁVEL, a ser calculado anualmente pela AGÊNCIA REGULADORA, nos termos da Cláusula 20.1.2, “i”, “c”, do CONTRATO, com base nas versões finais dos relatórios de desempenho elaborados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, referidos nos itens acima, bem como nas seguintes tabelas:

**Tabela 1 – Acréscimos na OUTORGA VARIÁVEL de acordo com os INDICADORES DE DESEMPENHO dos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO**

<b>INDICADORES DE DESEMPENHO</b>	<b>Impacto na OUTORGA VARIÁVEL</b>			
	<b>Adequado</b> (não adiciona valor à OUTORGA VARIÁVEL)	<b>Ruim</b> (cada item nessa faixa adiciona 0,40% à OUTORGA VARIÁVEL)	<b>Muito ruim</b> (cada item nessa faixa adiciona 0,75% à OUTORGA VARIÁVEL)	<b>Péssimo</b> (cada item nessa faixa adiciona 1,00% à OUTORGA VARIÁVEL)
Indicador de Sinistros na Operação – ISO	entre 0,00 e 0,02	entre 0,03 e 0,05	entre 0,06 e 0,10	acima de 0,10
Indicador de Operação – IO	entre 0,95 e 1,00	entre 0,70 e 0,94	entre 0,40 e 0,69	entre 0,00 e 0,39
Indicador Geral de Satisfação – IGS	entre 0,75 e 1,00	entre 0,50 e 0,74	entre 0,25 e 0,49	entre 0,00 e 0,24
Indicador de Confiabilidade dos Serviços Turísticos - ICST	entre 0,75 e 1,00	entre 0,50 e 0,74	entre 0,25 e 0,49	entre 0,00 e 0,24



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

**Tabela 2 – Acréscimos na OUTORGA VARIÁVEL de acordo com os INDICADORES DE DESEMPENHO dos SERVIÇOS DO PRAC**

<b>INDICADORES DE DESEMPENHO</b>	<b>Variação da OUTORGA VARIÁVEL</b>			
	<b>Adequado</b> (não adiciona valor à OUTORGA VARIÁVEL)	<b>Ruim</b> (cada item nessa faixa adiciona 0,133% à OUTORGA VARIÁVEL)	<b>Muito ruim</b> (cada item nessa faixa adiciona 0,250% à OUTORGA VARIÁVEL)	<b>Péssimo</b> (cada item nessa faixa adiciona 0,333% à OUTORGA VARIÁVEL)
Indicador de Limpeza e Conservação de Áreas Verdes – ILCAV	Entre 0,70 e 1,00	Entre 0,41 e 0,69	Entre 0,21 e 0,40	Entre 0,00 e 0,20
Indicador de Manutenção de Ativos – IMATV	Entre 0,70 e 1,00	Entre 0,41 e 0,69	Entre 0,21 e 0,40	Entre 0,00 e 0,20
Indicador de Experiência do Usuário – IEUSU	Entre 0,70 e 1,00	Entre 0,41 e 0,69	Entre 0,21 e 0,40	Entre 0,00 e 0,20

## **5. FICHAS DOS INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO**

### **5.1. Indicador de Sinistros na Operação (ISO)**

5.2. O ISO tem por objetivo o monitoramento do nível de segurança operacional dos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO, levando em consideração ocorrências repentinas, indesejadas ou intencionais, devendo ser aferido em periodicidade mensal, por meio dos dados fornecidos pela CONCESSIONÁRIA ao VERIFICADOR INDEPENDENTE. O ISO será medido a partir da quantidade de sinistros ocorridos durante a prestação de determinado SERVIÇO DE PASSEIO TURÍSTICO.

5.3. O ISO estabelece a relação entre o número de sinistros com USUÁRIOS ou transeuntes na ÁREA DA CONCESSÃO e o total mensal de entradas de USUÁRIOS transportados nos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO.

5.4. Para aferição do ISO, deverão ser considerados todos os sinistros que provoquem lesões ou escoriações aos USUÁRIOS ou transeuntes na ÁREA DA CONCESSÃO.

5.5. Não serão considerados para aferição do ISO: (i) suicídios, que não serão considerados sinistros; e (ii) sinistros com USUÁRIOS ou transeuntes em estado de embriaguez ou sob efeito

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

de entorpecentes; ou (iii) sinistros provocados por mal súbito, desde que, em todos os casos, tais situações sejam devidamente comprovadas, observada a legislação pertinente.

5.6. Para aferição do ISO, a quantidade de USUÁRIOS transportados no respectivo SERVIÇO DE PASSEIO TURÍSTICO (UT) é expressa em milhares de USUÁRIOS, sendo calculada através da divisão da quantidade de USUÁRIOS mensal transportada no referido SERVIÇO DE PASSEIO TURÍSTICO por 1 (um) mil, resultando em um valor com duas casas decimais e com arredondamento de acordo com a ABNT.

5.7. Na sequência, calcula-se a média aritmética dos 6 últimos meses (AL), cujo valor deverá ser utilizado para o cálculo do valor de ISP, conforme a seguinte fórmula:

$$ISO^m = AL^S = \frac{\sum_{7-m}^m \frac{TS^S}{UT^S}}{6}$$

Sendo:

AL = “average level” ou nível médio do indicador de sinistros com USUÁRIOS, considerando os últimos 6 (seis) meses de operação;

S = SERVIÇO DE PASSEIO TURÍSTICO oferecido;

m = último mês concluído, isto é, o mês para o qual se calcula o indicador;

TS = total mensal do número de sinistros com USUÁRIOS ou transeuntes no respectivo SERVIÇO DE PASSEIO TURÍSTICO; e

UT = total mensal de USUÁRIOS transportados no respectivo SERVIÇO DE PASSEIO TURÍSTICO (em milhares de usuários).

5.8. Para aferições com histórico inferior a 6 (seis) meses, considerar-se-á a média calculada pela quantidade de meses em que haja aferições disponíveis.

5.9. Indicador de Operação (IO)

5.10. O IO mede a eficiência dos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICOS em operação, ao comparar as partidas efetivamente realizadas com as programadas, proporcionando uma visão geral da regularidade e da eficiência da operação. O IO será aferido mensalmente.

5.11. Para aferição do IO, o desenho da operação dos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO deverá considerar o regramento disposto no ANEXO II.C.

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

5.12. O IO considerará, como total de partidas realizadas, o somatório de todos os SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO para o mês de referência, sem distinção entre os diferentes SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO.

5.13. Para tanto, a medição do IO será realizada a partir da relação entre as partidas operacionais e as previstas dos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO, sendo expresso em valores normalizados entre 0 (zero) e 1 (um), conforme a seguinte fórmula:

$$Q_{pt} = \frac{\text{Quantidade de partidas operadas}}{\text{Quantidade de partidas previstas}}$$

5.14. Um valor de 1 indica que 100% (cem por cento) das partidas programadas foram cumpridas, refletindo em eficiência máxima da operação. Valores inferiores a 1 indicam que a operação foi realizada de forma parcial, sendo que, quanto mais próximo de 1, maior a eficiência operacional. O valor mínimo esperado para o IO é 0, e qualquer valor superior a 1 será considerado como 1 no cálculo do indicador normalizado.

5.15. Para efeito de apuração do IO, consideram-se partidas previstas aquelas constantes do PLANO DE OPERAÇÃO aprovado. Será admitido atraso máximo de 30 (trinta) minutos em relação ao horário programado, sendo que partidas não realizadas ou com atraso superior a esse limite serão computadas como não cumpridas. O número mínimo de partidas mensais corresponderá ao total definido no PLANO DE OPERAÇÃO vigente.

5.16. Indicador Geral de Satisfação do Usuário (IGS)

5.17. Anualmente, deverá ser realizada pesquisa de qualidade dos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO, para monitorar o grau de satisfação dos USUÁRIOS, avaliando os seguintes parâmetros: (i) conforto; (ii) segurança contra sinistros; (iii) atendimento aos USUÁRIOS; (iv) informação aos USUÁRIOS; (v) acessibilidade; e (vi) outros parâmetros que vierem a ser indicados pela AGÊNCIA REGULADORA.

5.18. As pesquisas de qualidade dos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO deverão ser realizadas por empresa externa, independente, idônea e de reconhecido renome no mercado, sem qualquer vínculo societário com a CONCESSIONÁRIA ou com o seu GRUPO ECONÔMICO.

5.19. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela contratação da empresa que realizará as pesquisas de qualidade dos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO, bem como por todas as despesas envolvidas.

5.20. Para fins do item 5.19, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar à AGÊNCIA REGULADORA uma lista tríplice de empresas para realizar as pesquisas, juntamente com descrição das

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

pesquisas propostas, incluindo alcance, conteúdo, questionário e prazos, em conformidade com o disposto neste ANEXO.

- 5.21. A AGÊNCIA REGULADORA selecionará a empresa que realizará as pesquisas, dentre as mencionadas na lista tríplice apresentada pela CONCESSIONÁRIA, e aprovará o conteúdo das pesquisas propostas.
- 5.22. As pesquisas de qualidade dos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO deverão ser realizadas no segundo quadrimestre de cada ano-calendário, de forma a assegurar a entrega do relatório consolidado antes do final do ano. A definição deste período visa a garantir a compatibilidade entre o ciclo de apuração do IGS e o calendário de avaliação de desempenho previsto neste ANEXO, permitindo que os resultados sejam utilizados no processo de revisão e acompanhamento anual da CONCESSÃO.
- 5.23. As pesquisas deverão ser realizadas com amostra mínima de 400 (quatrocentas) pessoas pesquisadas, garantindo nível de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento) e margem de erro de 5% (cinco por cento), devendo ser observada para cada estação a relevância das amostras em relação ao volume de USUÁRIOS.
- 5.24. A metodologia das pesquisas a ser adotada deverá incluir uma etapa de levantamento de dados qualitativos, feita anualmente, que orientará as pesquisas quantitativas. Esse levantamento de dados deverá ser realizado pela mesma empresa contratada para a realização das pesquisas. As pesquisas de qualidade dos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO deverão ser realizadas junto aos USUÁRIOS após as viagens.
- 5.25. A coleta de dados deverá contemplar todos os serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA durante o período de apuração, proporcional ao movimento nos diferentes horários.
- 5.26. A avaliação deverá iniciar com o USUÁRIO refletindo sobre os quesitos dos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO, e terminará com a sua opinião sobre o atributo geral relacionado. Em seguida, deverá ser feita priorização dos atributos gerais, de acordo com a importância dada pelo USUÁRIO, durante sua viagem, a cada um deles.
- 5.27. Para avaliar os atributos e os quesitos, será utilizada a escala de Likert de 5 (cinco) pontos, com variações que vão de “péssimo” a “excelente”, conforme indicado na tabela a seguir:

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

**Tabela 3 – Escala de Likert**

Conceito	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente
Qualificação	1	2	3	4	5

5.28. A AGÊNCIA REGULADORA poderá determinar a utilização de instrumentos de coleta vigentes, semelhantes aos utilizados na EFCJ, visando a manter as pesquisas atualizadas e adequadas às mudanças das necessidades dos USUÁRIOS.

5.29. São indicados a seguir atributos e variáveis referenciais a serem considerados nas pesquisas, sendo que a lista definitiva de tais atributos e variáveis deverá ser definida no âmbito do PLANO DE IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO:

**Tabela 4 – Atributos da Pesquisa de Qualidade dos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO**

ATRIBUTOS GERAIS	INDICADORES DE SATISFAÇÃO $IAI_n$		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO $IAA_i$
1. CONFORTO	Condições de embarque e desembarque	$IAI_1$	$IAA1 = \frac{\sum_{n=1}^{n=10} IAI_n}{10}$
	Iluminação das estações	$IAI_2$	
	Sinalização de sanitários públicos e disponibilidade de boxes e mictórios	$IAI_3$	
	Limpeza das estações	$IAI_4$	
	Limpeza do material rodante	$IAI_5$	
	Limpeza e higienização dos sanitários públicos	$IAI_6$	
	Quantidade de pessoas nos materiais rodantes	$IAI_7$	
	Ruído do material rodante durante a viagem	$IAI_8$	
	Solavancos e freadas do material rodante durante a viagem	$IAI_9$	
	Ventilação do material rodante	$IAI_{10}$	
2. SEGURANÇA CONTRA SINISTROS	Ação da CONCESSIONÁRIA para evitar sinistros nas portas do material rodante	$IAI_{11}$	$IAA2 = \frac{\sum_{n=11}^{n=15} IAI_n}{5}$
	Ação da CONCESSIONÁRIA para evitar sinistros nos vãos entre o material rodante e a plataforma	$IAI_{12}$	
	Existência de equipamentos de segurança para situações de emergência (hidrantes, extintores etc.)	$IAI_{13}$	
	Ação da CONCESSIONÁRIA nas plataformas para evitar sinistros com pedestres nos trechos urbanos	$IAI_{14}$	
	Atuação da CONCESSIONÁRIA quando há problemas no material rodante (esvaziar trem, avisos nos alto-falantes, orientação sobre como as pessoas devem agir etc.)	$IAI_{15}$	
3. ATENDIMENTO	Atuação dos empregados da CONCESSIONÁRIA que ficam nas plataformas para auxiliar o embarque e desembarque	$IAI_{16}$	$IAA3 = \frac{\sum_{n=16}^{n=18} IAI_n}{3}$

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

ATRIBUTOS GERAIS	INDICADORES DE SATISFAÇÃO IAI <sub>n</sub>		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO IAA <sub>i</sub>
	Atuação dos agentes de segurança	IAI <sub>17</sub>	
	Presença de empregados da CONCESSIONÁRIA nas estações para ajudar o USUÁRIO em suas necessidades	IAI <sub>18</sub>	
	Compreensão das placas/cartazes	IAI <sub>19</sub>	
4. INFORMAÇÃO	Quantidade adequada de cartazes de orientação ao USUÁRIO	IAI <sub>20</sub>	$IAA4 = \frac{\sum_{n=19}^{21} IAI_n}{3}$
	Informações sobre os riscos de sinistros	IAI <sub>21</sub>	
5. ACESSIBILIDADE	Disponibilidade de equipamentos para facilitar o deslocamento dos USUÁRIOS com atendimentos preferencial (idosos, gestantes e pessoas com deficiência)	IAI <sub>22</sub>	$IAA5 = \frac{\sum_{n=22}^{27} IAI_n}{6}$
	Existência de instalações e equipamentos adaptados na estação para pessoas com deficiência	IAI <sub>23</sub>	
	Atuação dos empregados da CONCESSIONÁRIA no atendimento adequado dado aos USUÁRIOS com atendimentos preferencial	IAI <sub>24</sub>	
	Facilidade de embarque na área destinada aos USUÁRIOS com atendimentos preferencial	IAI <sub>25</sub>	
	Quantidade de lugares/espço nos trens para os USUÁRIOS com atendimentos preferencial	IAI <sub>26</sub>	
	Facilidade de uso do sistema por pessoas com deficiência ou dificuldade de locomoção e por pessoas com deficiência visual orientando-se pela sinalização do piso tátil (piso azul)	IAI <sub>27</sub>	

5.30. A AGÊNCIA REGULADORA poderá comparecer ou indicar representante, de forma aleatória e sem aviso prévio, a qualquer local de realização das pesquisas, para o devido acompanhamento.

5.31. Os relatórios das pesquisas realizadas deverão ser entregues pela empresa responsável até dezembro do ano que os dados foram aferidos, à AGÊNCIA REGULADORA e à CONCESSIONÁRIA, que terão o prazo de 30 (trinta) dias para revisá-los e apontar eventuais correções a serem feitas.

5.32. Caberá ao VERIFICADOR INDEPENDENTE supervisionar a aplicação das pesquisas, validar as amostras, revisar os questionários e os resultados apresentados, de forma a assegurar a fidedignidade das informações e a comparabilidade com os INDICADORES DE DESEMPENHO previstos neste ANEXO.

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

- 5.33. Os relatórios das pesquisas deverão incluir quantos produtos e anexos forem necessários para que o seu conteúdo possa ser compreendido em profundidade.
- 5.34. Os relatórios das pesquisas deverão apresentar comparações com pesquisas anteriores, recomendações e conclusões, além de indicar revisões ou adequações na metodologia das pesquisas e novos quesitos, quando pertinente, de forma a trazer maiores informações e contribuições. Apresentadas manifestações pela AGÊNCIA REGULADORA e/ou pela CONCESSIONÁRIA, o VERIFICADOR INDEPENDENTE disporá de 15 (quinze) dias para avaliá-las e determinar que a empresa responsável pelas pesquisas realize os ajustes necessários nos relatórios, os quais deverão ser implementados em até 15 (quinze) dias, emitindo-se, assim, a versão final dos relatórios
- 5.35. Caso discorde das conclusões do VERIFICADOR INDEPENDENTE, a CONCESSIONÁRIA poderá recorrer aos mecanismos de solução de divergências previstos no CAPÍTULO XXVII do CONTRATO.
- 5.36. As pesquisas deverão contar, também, com relatórios de resultados em versão a ser tornada pública, em formato a ser acordado com a AGÊNCIA REGULADORA.
- 5.37. O tratamento dos dados para avaliação dos atributos e dos quesitos resultará em proporções para cada ponto da escala, possibilitando a geração de diversos índices, quais sejam:
- I. Índice de avaliação dos indicadores da pesquisa (IAI), que expressará o nível de satisfação em relação aos quesitos e atributos pesquisados, dentro de uma faixa de 0 a +100. Esse índice é o resultado da soma das proporções positivas (Excelente e Boa);
  - II. Índice de avaliação dos cinco atributos gerais da pesquisa (IAAi), que expressará o nível de satisfação em relação aos cinco atributos gerais, dentro de uma faixa de 0 a +100, seguindo as fórmulas da Tabela 4 com as médias aritméticas dos indicadores, por grupo de atributo;
  - III. Priorização dos atributos pelos USUÁRIOS, do 1º ao 5º lugar (Pi), fator esse que atribuirá o peso relativo que corresponderá a cada um dos cinco atributos gerais da pesquisa; e
  - IV. Índice Geral de Satisfação do USUÁRIO (IGS), que expressará o grau de aprovação dos USUÁRIOS em relação à qualidade geral dos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO, consolidando o resultado da ponderação dos atributos gerais, como conforto, rapidez etc., pelo grau de importância que o USUÁRIO atribui a cada um deles.

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

5.38. O IGS será aferido e calculado anualmente pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, a partir dos relatórios finais das pesquisas realizadas, de acordo com a tabela abaixo:

**Tabela 5 – Avaliação do Índice Geral de Satisfação (IGS)**

<b>Atributos</b>	<b>Índice de Avaliação do Atributo (2)</b>	<b>Priorização dos atributos pelos USUÁRIOS, do 1º ao 5º lugar (3)</b>	<b>Índice Geral de Satisfação do USUÁRIO (4)</b>
Conforto	IAA1	P1 = 0,30	$IGS = \sum_{i=1}^5 IAA_i \cdot P_i$
Segurança contra sinistros	IAA2	P2 = 0,25	
Atendimento aos USUÁRIOS	IAA3	P3 = 0,15	
Informação aos USUÁRIOS	IAA4	P4 = 0,15	
Acessibilidade	IAA5	P5 = 0,15	

5.39. O IGS será calculado conforme a fórmula descrita acima, levando em consideração os atributos de conforto, segurança contra sinistros, atendimento aos USUÁRIOS, informação aos USUÁRIOS e acessibilidade, ponderados pelos respectivos pesos definidos. O valor resultante será posteriormente normalizado entre 0 e 1. A normalização será realizada dividindo-se o valor obtido do IGS pelo máximo possível, conforme a seguinte fórmula:

$$IGS \text{ Normalizado} = \frac{\text{Resultado Final do IGS}}{10}$$

5.40. Indicador de confiabilidade dos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO (ICST)

5.41. O ICST tem como objetivo medir a confiabilidade dos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO prestados pela CONCESSIONÁRIA.

5.42. O resultado do ICST variará entre 0 (zero), que representa a total ausência de confiabilidade, indicando falhas graves e recorrentes na operação, e 1 (um), com duas casas decimais, que corresponde à confiabilidade máxima, sem falhas ou irregularidades significativas identificadas.

5.43. Para aferição do ICST, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá estabelecer rotina de visitas técnicas na ÁREA DA CONCESSÃO, a ser validada pela AGÊNCIA REGULADORA, devendo observar os seguintes requisitos mínimos:



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

- I. Realizar ao menos 1 (uma) visita mensal, assegurando que todas as estações sejam visitadas ao longo de um período máximo de 6 (seis) meses;
- II. Garantir que todas as estações sejam inspecionadas pelo menos duas vezes em cada ano-calendário;
- III. Acompanhar ao menos 1 (uma) viagem completa em cada SERVIÇO DE PASSEIO TURÍSTICO por trimestre, facultada a realização de mais viagens, quando necessário; e
- IV. Inspeccionar todos os MATERIAIS RODANTES em operação ao menos uma vez por semestre, podendo concentrar as inspeções em um único período, desde que seja garantida a cobertura mínima prevista.

5.44. As visitas referidas no item acima deverão ser realizadas durante o horário de funcionamento normal dos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO. O cronograma de visitas não precisa ser informado previamente à CONCESSIONÁRIA, que poderá acompanhar as visitas, assim como a AGÊNCIA REGULADORA.

5.45. A AGÊNCIA REGULADORA acompanhará os resultados das visitas por meio dos relatórios elaborados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

5.46. O ICST será apurado mensalmente, conforme a seguinte fórmula:

$$FC = \frac{(N - N_{NOK} + 1)}{(N + COP + 1)}$$

Onde:

N é o número de visitas de inspeção ou de auditoria realizadas no mês, conforme proposto pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e validado pela AGÊNCIA REGULADORA, sendo prevista ao menos uma visita por estação em cada mês de aferição;

- $N_{NOK}$  é o número de visitas onde se constatar que:
  - a. O trem em operação não atendeu aos critérios de Trem Regular; e/ou a estação em operação não atendeu aos critérios de Estação Regular; e/ou há ou houve ocorrência que contribuiu para a perda da condição de Trem Regular ou de Estação Regular, e que não teve seu registro efetuado nos dados de gestão da manutenção fornecidos pela CONCESSIONÁRIA como Ocorrência Urgente; e/ou
  - b. Ocorrerem Incidentes Notáveis não informados.

COP é o número de visitas onde se constatar que houve ocorrência, ou seja, situação de comprometimento da segurança operacional, sem que a AGÊNCIA REGULADORA tenha sido comunicada, esteja a ocorrência registrada nos dados de gestão da manutenção fornecidos pela CONCESSIONÁRIA ou não. Nesta situação, a AGÊNCIA REGULADORA avaliará a situação e tomará as providências necessárias e suficientes para resguardar a

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

integridade física dos USUÁRIOS, empregados, equipamentos e instalações.

d.1. As Ocorrências Urgentes deverão ser registradas e comunicadas imediatamente, por meio do sistema de dados disponibilizado pela CONCESSIONÁRIA, garantido o acesso em tempo real ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e à AGÊNCIA REGULADORA.

d.2. Sem prejuízo do disposto no item acima, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar relatório consolidado mensal, contendo todas as ocorrências registradas no período, sua classificação, as medidas corretivas adotadas e as evidências documentais correspondentes. O relatório deverá ser encaminhado ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e à AGÊNCIA REGULADORA até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente.

5.47. Consideram-se Ocorrências Urgentes aquelas que impactem de forma imediata a segurança operacional, a integridade física dos USUÁRIOS, a preservação do patrimônio da CONCESSIONÁRIA ou a continuidade dos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO. Incluem-se em tal conceito, dentre outros incidentes, acidentes com ou sem vítimas, incêndios, descarrilamentos ou falhas críticas do MATERIAL RODANTE, bem como interrupções totais ou parciais da circulação por período superior a 30 (trinta) minutos, além de eventos climáticos ou hipóteses de caso fortuito ou de força maior que comprometam a operação.

5.48. Para cada visita com resultado NNOK, conforme indicado acima, será facultado à CONCESSIONÁRIA solicitar ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e à AGÊNCIA REGULADORA uma nova visita, com o objetivo de constatar a correção das irregularidades apontadas, desde que ocorram dentro do mesmo mês. Cabe observar que as visitas satisfatórias não anulam as visitas com resultado NNOK, e o procedimento de cálculo para o ICST não será alterado.

5.49. Para fins do item 5.46, considera-se Trem Regular aquele que não possua Ocorrência Urgente aberta que impeça sua movimentação segura, que não interfira na circulação dos demais trens, que não degrade o conforto do USUÁRIO e que não possua irregularidades de maneira geral que possam comprometer os SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO. Os sintomas relacionados a equipamentos, controles e instrumentos deverão ser reportados pelos maquinistas ao responsável pela operação, que, por sua vez, os registrará no relatório mensal acima referido, discriminadamente para cada trem, de maneira a possibilitar a identificação dos sintomas relacionados.

5.50. Não será considerado Trem Regular aquele que apresente qualquer um dos sintomas indicados no rol exemplificativo abaixo:

**Portas:**

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

- Abre portas indevidamente;
- Folha de porta não trava;
- Folhas de porta não abrem ou não fecham; e/ou
- Uma ou mais folhas de porta sem sinalização luminosa e/ou sonora de fechamento iminente.

**Sistema de Controle e Operação:**

- Mau funcionamento do sistema de controle de velocidade;
- Controles inoperantes;
- Instrumentos inoperantes; e/ou
- Anormalidades que impeçam o acesso aos controles do trem.

**Sistema de Segurança:**

- Fogo ou fumaça;
- Cheiro de queimado;
- Ruídos anormais sob a caixa;
- Falhas no carregamento da tubulação de freio;
- Falhas na aplicação e no alívio de freio;
- Falhas de suprimento elétrico;
- Falhas na aplicação e na remoção de freio de emergência e de freio de estacionamento;
- Mais que um compressor inoperante ou vazamentos de ar sob a caixa;
- Ultrapassar velocidade de 25 km/h em modalidade manual no trecho de serra;
- Sem tração em alguma modalidade de controle;
- Indisponibilidade do sistema de tração em mais de um carro;
- Baixa propulsão decorrente de anormalidade do sistema de tração do trem;
- Falhas nos engates que impeçam o acoplamento e desacoplamento com outro trem; e/ou
- Engates intermediários danificados.

**Janelas, Para-brisas e Acabamentos:**

- Janelas quebradas ou riscadas, quando oferecerem riscos aos USUÁRIOS;
- Para-brisa quebrado, quando o dano estiver dentro da área de varredura da palheta dos limpadores ou com risco à integridade dos maquinistas;
- Saliências ou falhas de acabamento que ofereçam risco de sinistros com USUÁRIOS; e/ou
- Deterioração acentuada dos aspectos de acabamento e pintura de painéis, bancos e consoles.

**Sistema de Freios e Tração:**

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

- Anormalidades de tração como trancos em frenagem ou aceleração;
- Calo acentuado em rodeiros; e/ou
- Trepidações e ruídos anormais.

**Equipamentos e Instrumentos Inoperantes:**

- Equipamento de audição pública inoperante; e/ou
- Equipamento de rádio comunicação terra-trem inoperante.

**Sistema de Iluminação e Ventilação:**

- Duas ou mais luminárias de emergência apagadas no mesmo carro;
- Mais de 10% da área de um carro com piso danificado ou solto;
- Mais de 10% da área de um carro com iluminação apagada; e/ou
- Ar-condicionado ou ventilação do carro inoperante.

**Equipamentos de Segurança e Incêndio:**

- Falta de um extintor de incêndio, extintor descarregado, fora da validade, sem lacre ou que apresente qualquer outro aspecto que implique não atendimento à legislação vigente; e/ou
- Indisponibilidade do sistema de detecção de incêndio.

**Vandalismo e Manutenção:**

- Pichação interna ou externa;
- Vandalismo;
- Falta de bancos, painéis de acabamento ou corrimãos; e/ou
- Deterioração acentuada dos aspectos de acabamento e pintura de painéis, bancos e consoles.

**Bancos e Sinalização:**

- Número de bancos destinados a uso preferencial inferior ao exigido pela legislação vigente; e/ou
- Bancos destinados a uso preferencial com pintura em desacordo com as normas vigentes e falta de sinalização.

5.51. Para fins do item 5.46, considera-se Estação Regular aquela que não possua Ocorrências Urgentes abertas que impeçam a entrada de USUÁRIOS e a sua condução plena até o embarque nos trens, ou que impeçam a saída segura dos USUÁRIOS, ao término de sua viagem. Desse modo, para caracterização como Estação Regular, todos os sistemas, equipamentos e instalações da estação deverão oferecer condições mínimas de operação, conforme sua função pretendida, além de não apresentar quaisquer irregularidades que possam afetar a qualidade do SERVIÇO DE PASSEIO TURÍSTICO prestado.

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

5.52. Não será considerada Estação Regular aquela que apresente qualquer uma das condições abaixo:

- Mais de 10% (dez por cento) das áreas de circulação de USUÁRIOS sem iluminação;
- Falta ou inoperância de equipamentos obrigatórios para pessoas com deficiência;
- Mais de uma escada rolante parada por falha ou manutenção programada, descontadas as escadas em revisão geral;
- Sistema de detecção de incêndio inoperante;
- Falta de extintor de incêndio, extintor descarregado, fora da validade, sem lacre ou que apresente qualquer outro aspecto que implique não atendimento à legislação vigente; e/ou
- Áreas de circulação de USUÁRIOS com irregularidades, oferecendo risco de sinistros.

5.53. As seguintes ocorrências de natureza de conservação civil não afetarão a caracterização de Estação Regular, desde que no mínimo em 75% (setenta e cinco por cento) das ocorrências sejam respeitados os prazos de liberação indicados na Tabela 6:

**Tabela 6 – Prazo de liberação para ocorrências**

Ocorrência	Escopo	Prazo de liberação
Instalações e equipamentos hidráulicos	Lavatórios, vasos sanitários, mictórios, ralos, canaletas, torneiras, registros e tubulações com vazamentos ou entupimentos e goteiras, em áreas de acesso e/ou utilização pública	24 horas
Portas, portões, cancelas, torniquetes e catracas	Elementos danificados	48 horas
Mobiliários	Bancos, lixeiras, cinzeiros e porta-macas danificados	48 horas
Pisos	Pisos, degraus, tampos e grelhas danificados	48 horas
Corrimãos e Guarda Corpo	Elementos danificados	24 horas
Revestimentos	Revestimentos de parede e teto danificados	48 horas
Comunicação Visual	Estrutura, suporte, pintura de placas, faixas de limite (ambulantes, fila de embarque, borda de plataforma e cadeira de rodas) e marcos luminosos danificados	72 horas
Pichações, exceto para pichação com conteúdo vexatório, que deverá ser removida em até 24 horas,	Em equipamentos ou instalações localizados em áreas públicas de acesso, circulação ou permanência de USUÁRIOS.	72 horas

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

Ocorrência	Escopo	Prazo de liberação
independentemente da localização		

- 5.54. Para fins do item 5.46, serão considerados INCIDENTES NOTÁVEIS os seguintes:
- 5.55. Atraso na prestação de determinado SERVIÇO DE PASSEIO TURÍSTICO por 30 (trinta) minutos ou mais;
- 5.56. Interrupção de viagem com evacuação em via ou evacuação em plataforma;
- 5.57. Atuação irregular do corpo de segurança ou da equipe operacional da CONCESSIONÁRIA, com consequente ameaça à integridade dos USUÁRIOS ou de transeuntes; e
- 5.58. Incidentes decorrentes de condição insegura, definida como falhas, defeitos, irregularidades técnicas e/ou carência de dispositivos de segurança, que coloquem em risco a integridade física e/ou a saúde das pessoas e a própria segurança das instalações e equipamentos.

## **6. FICHAS DOS INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DO PRAC**

- 6.1. Indicador de Limpeza e Conservação de Áreas Verdes (ILCAV)
- 6.2. O ILCAV tem por objetivo monitorar a execução, pela CONCESSIONÁRIA, das rotinas de limpeza e conservação das áreas verdes situadas no PRAC.
- 6.3. A aferição do ILCAV será realizada semestralmente pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, levando em consideração a execução, pela CONCESSIONÁRIA, das ações indicadas na Tabela 7 abaixo:

**Tabela 7 – Ações para Limpeza e Conservação das Áreas Verdes**

Ação	Descrição	Objetivo
<b>Programação de Limpeza Regular</b>	Realização de manutenção e limpeza periódica das áreas verdes, como corte de grama, remoção de folhas e limpeza de trilhas.	Garantir que as áreas estejam sempre limpas e acessíveis para os visitantes, aumentando a satisfação dos USUÁRIOS.
<b>Monitoramento de Resíduos</b>	Implementar um sistema de coleta e armazenamento	Reduzir o impacto ambiental e melhorar a percepção dos

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

<b>Ação</b>	<b>Descrição</b>	<b>Objetivo</b>
	adequado de resíduos nos pontos de maior circulação, com lixeiras ecológicas em locais estratégicos, até a destinação para coleta pública/locais apropriados de destinação final.	USUÁRIOS sobre a limpeza e organização do parque.
<b>Manutenção de Paisagismo e Plantio de Espécies Nativas</b>	Realização de paisagismo, com a poda adequada das plantas, o replantio de espécies nativas e a manutenção estética das áreas verdes.	Preservar a biodiversidade local e melhorar a aparência das áreas verdes, criando um ambiente agradável para os USUÁRIOS e promovendo a conservação do ecossistema nativo.

6.4. O VERIFICADOR INDEPENDENTE inspecionará o cumprimento, pela CONCESSIONÁRIA, das ações indicadas na Tabela 6 acima, especialmente quanto à existência e efetiva utilização de locais apropriados para armazenamento de resíduos coletados até a destinação para a coleta pública/locais apropriados de destinação final. A execução dessas ações corresponderá ao índice percentual de cumprimento das metas da CONCESSIONÁRIA, que será calculado individualmente para cada grupo de ações indicado na Tabela 6 acima, a partir dos critérios estabelecidos neste ANEXO.

6.5. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá realizar, semestralmente, pelo menos 3 (três) inspeções de campo para acompanhar a execução das ações indicadas na Tabela 7 acima e verificar o seu adequado cumprimento, sem a necessidade de aviso prévio à CONCESSIONÁRIA. As referidas inspeções de campo serão utilizadas como base amostral da aferição do ILCAV.

6.6. A partir das inspeções feitas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, este determinará a pontuação relativa ao ILCAV, com base nos seguintes critérios:

**Tabela 8 – Critérios do Indicador de Limpeza e Conservação de Áreas Verdes (ILCAV)**

<b>Ação</b>	<b>Sigla</b>	<b>Critério de Pontuação</b>	<b>Pontuação</b>
<b>Programação de Limpeza Regular</b>	PLR	Pontuação de 0,00 a 1,00, baseada no cumprimento de pelo menos 90% das atividades programadas no cronograma mensal de limpeza.	A cada 5% de atraso ou não execução de uma tarefa, haverá subtração de 0,10 ponto.
<b>Monitoramento de Resíduos</b>	MRS	Pontuação de 0,00 a 1,00, baseada no percentual de lixeiras ecológicas instaladas em locais estratégicos, comparado ao plano de implementação.	A cada 10% de lixeiras faltantes, haverá subtração de 0,10 ponto.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
Secretaria de Parcerias em Investimento  
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026  
Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

Ação	Sigla	Critério de Pontuação	Pontuação
<b>Manutenção de Paisagismo e Plantio de Espécies Nativas</b>	MPP	Pontuação de 0,00 a 1,00, com base no cumprimento de 100% do cronograma de poda e replantio de espécies nativas ao longo do semestre. Ex: Se foram podadas apenas 80% das árvores e replantadas apenas 20%, executou-se apenas 50% do trabalho. Logo, a nota será, 0,5.	Subtração de 0,10 ponto a cada 10% de tarefas pendentes ou não realizadas.

Com base nos critérios indicados na Tabela 8 acima, serão calculados os seguintes parâmetros:

$$PLR = \left(1 - \frac{R}{P} \times 5\right)$$

Onde:

PLR: é a Programação de Limpeza Regular;

R: é a quantidade de ações não realizadas ou realizadas com atraso no período; e

P: é a quantidade de ações programadas no período.

$$MR = \left(1 - \frac{F}{T} \times 10\right)$$

Onde

MR: é o Monitoramento de Resíduos;

F: é a quantidade de lixeiras faltantes ou lixeiras mal localizadas; e

T: é o total de lixeiras programadas na localização ideal.

$$MPP = \left(1 - \frac{(PdR + PlR)}{(PdP + PlP)} \times 10\right)$$

Onde

MPP: é Manutenção de Paisagismo e Plantio de Espécies Nativas;

PdR: é o número de podas realizadas;

PIR: é o número de plantio realizado;

PdP: é o número de podas previstas; e

PIR: é o número de plantio previsto;

6.7. A partir das inspeções, a pontuação relativa ao ILCV será normalizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE numa pontuação de 0 (zero) a 1 (um), a partir da fórmula a seguir:



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

$$ILCAV = \frac{PLR + MRS + MPP}{3}$$

6.8. Indicador de Manutenção dos Ativos (IMATV)

6.9. O IMATV tem por objetivo monitorar a execução, pela CONCESSIONÁRIA, das rotinas de manutenção preventiva e preditiva dos ativos localizados ou operados dentro da área do PRAC.

6.10. A aferição do IMATV será realizada semestralmente pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, levando em consideração a execução, pela CONCESSIONÁRIA, das ações indicadas na Tabela 9 abaixo:

**Tabela 9 – Ações para a Manutenção dos Ativos**

<b>Ação</b>	<b>Sigla</b>	<b>Descrição</b>	<b>Objetivo</b>
<b>Inspeção e Verificação semestral</b>	IVS	Registro adequado dos serviços de manutenção preventiva e corretiva realizados pela CONCESSIONÁRIA, com evidências documentais, nos relatórios semestrais de manutenção apresentados à AGÊNCIA REGULADORA.	Assegurar que os registros reflitam fielmente a condição real dos ativos e garantir que esteja sendo executado de acordo com as normas.
<b>Manutenção Preventiva Regular</b>	MPR	Implementar rotinas de manutenção preventiva dos ativos, conforme definido no PLANO DE IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO aprovado.	Garantir que os ativos permaneçam em bom estado de funcionamento e evitar falhas ou deteriorações, prolongando a vida útil dos equipamentos.

6.11. O VERIFICADOR INDEPENDENTE inspecionará o cumprimento, pela CONCESSIONÁRIA, das ações indicadas na Tabela 9 acima, especialmente quanto à capacidade de resposta da CONCESSIONÁRIA às solicitações da AGÊNCIA REGULADORA referentes à manutenção do PRAC. A execução dessas ações corresponderá ao índice percentual de cumprimento das metas da CONCESSIONÁRIA, que será calculado individualmente para cada grupo de ações indicado na Tabela 9 acima, a partir dos critérios estabelecidos neste ANEXO. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá realizar, semestralmente, pelo menos 3 (três) inspeções de campo para acompanhar a execução das ações indicadas na Tabela 9 acima e verificar o seu adequado cumprimento, sem a necessidade de aviso prévio à CONCESSIONÁRIA. As referidas inspeções de campo serão utilizadas como base amostral de aferição do IMATV.

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

6.12. Sem prejuízo do disposto no item 6.11 acima, a CONCESSIONÁRIA também deverá apresentar ao VERIFICADOR INDEPENDENTE relatórios semestrais informando o andamento das ações indicadas na Tabela 9 acima. Em caso de divergência entre os dados registrados/informados pela CONCESSIONÁRIA nos referidos relatórios e as informações coletadas na inspeção de campo, deverá ser realizada uma análise técnica pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, com apoio da CONCESSIONÁRIA, se necessário, para determinar a razão da divergência. Caso se comprove que os registros da AGÊNCIA REGULADORA apresentam erros, estes deverão ser substituídos pelos dados coletados em campo.

6.13. A partir das inspeções feitas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, este determinará a pontuação relativa ao IMATV, com base nos seguintes critérios

**Tabela 10 – Critérios do Indicador da Manutenção dos Ativos**

<b>Ação</b>	<b>Critério de Pontuação</b>	<b>Pontuação</b>
<b>Inspeção e Verificação semestral</b>	Pontuação de 0,00 a 1,00, baseada na comparação entre os registros da CONCESSIONÁRIA e as inspeções de campo.	Perda de até 0,10 pontos a cada divergência verificada e não justificada. <sup>1</sup>
<b>Manutenção Preventiva Regular</b>	Pontuação de 0,00 a 1,00, baseada na execução de pelo menos 90% das manutenções preventivas programadas no mês, desde que o ativo esteja em perfeitas condições de conservação.	Subtração de 0,10 ponto a cada 10% de manutenções não realizadas.

<sup>1</sup> A ser definido pelo PLANO DE IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO.

6.14. A partir das inspeções, a pontuação relativa ao IMATV será normalizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE numa pontuação de 0 (zero) a 1 (um), a partir da fórmula a seguir:

$$IMATV = \frac{IVS + MPR}{2}$$

Onde:

IVS: é o Inspeção e Verificação semestral; e,

MPR: é a Manutenção Preventiva Regular.

6.15. Indicador de Experiência do Usuário (IEUSU)

6.16. O IEUSU (Indicador de Experiência do Usuário) tem por objetivo avaliar o grau de satisfação dos USUÁRIOS em relação às experiências oferecidas durante a visita ao PRAC.

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

- 6.17. Para aferir o grau de satisfação dos USUÁRIOS do PRAC, conforme indicado no item anterior, deverão ser realizadas pesquisas de percepção, anualmente.
- 6.18. As pesquisas de percepção deverão ser realizadas por empresa externa, independente, idônea e de reconhecido renome no mercado, sem qualquer vínculo societário com a CONCESSIONÁRIA ou com o seu GRUPO ECONÔMICO.
- 6.19. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela contratação da empresa que realizará as pesquisas de percepção dos USUÁRIOS do PRAC, bem como por todas as despesas envolvidas.
- 6.20. Para fins do item acima, a CONCESSIONÁRIA apresentará à AGÊNCIA REGULADORA uma lista tríplice de empresas para realizar as pesquisas, juntamente com a descrição das pesquisas propostas, incluindo alcance, conteúdo, questionário da pesquisa e prazos, em conformidade com o disposto neste ANEXO.
- 6.21. A AGÊNCIA REGULADORA selecionará a empresa que realizará as pesquisas, dentre as mencionadas na lista tríplice apresentada pela CONCESSIONÁRIA, e aprovará o conteúdo das pesquisas propostas.
- 6.22. Na realização das pesquisas, deverá ser observada amostra mínima de 400 (trezentos) entrevistados, com nível de confiança de 95% (noventa e cinco por cento) e margem de erro máxima de 5% (cinco por cento), assegurando robustez estatística e consistência na avaliação da experiência dos USUÁRIOS do PRAC.
- 6.23. A Tabela 11 abaixo indica os temas que deverão ser abordados nas pesquisas:

**Tabela 11 – Temas a serem abordados nas pesquisas para aferição do Indicador de Experiência do Usuário**

ITEM	DESCRIÇÃO	NOTA (0,0 a 1,0)
<b>A</b>	<b>Cortesia e atendimento dos funcionários da CONCESSIONÁRIA</b>	
<b>B</b>	<b>Sinalização/Informação</b>	
<b>C</b>	<b>Limpeza e higiene dos ambientes</b>	
<b>D</b>	<b>Conforto do ambiente/acessibilidade</b>	

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

ITEM	DESCRIÇÃO	NOTA (0,0 a 1,0)
E	Horário de atendimento	

- 6.24. Os questionários de satisfação, a serem conduzidos pela empresa e supervisionados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, deverão ser apresentados de forma clara e simplificada, garantindo a melhor compreensão pelos USUÁRIOS dos temas abordados na Tabela 11.
- 6.25. Caberá ao VERIFICADOR INDEPENDENTE supervisionar a aplicação das pesquisas, validar as amostras, revisar os questionários e os resultados apresentados, de forma a assegurar a fidedignidade das informações e a comparabilidade com os INDICADORES DE DESEMPENHO previstos neste ANEXO.
- 6.26. Os relatórios das pesquisas realizadas deverão ser entregues pela empresa responsável no mês de janeiro de cada ano, à AGÊNCIA REGULADORA e à CONCESSIONÁRIA, que terão o prazo de 30 (trinta) dias para revisá-los e apontar eventuais correções a serem feitas.
- 6.27. Os relatórios das pesquisas deverão incluir quantos produtos e anexos forem necessários para que o seu conteúdo possa ser compreendido em profundidade.
- 6.28. Os relatórios das pesquisas deverão apresentar comparações com pesquisas anteriores, recomendações e conclusões, além de indicar revisões ou adequações na metodologia das pesquisas e novos quesitos, quando pertinente, de forma a trazer maiores informações e contribuições.
- 6.29. Apresentadas manifestações pela AGÊNCIA REGULADORA e/ou pela CONCESSIONÁRIA, o VERIFICADOR INDEPENDENTE disporá de 15 (quinze) dias para avaliá-las e determinar que a empresa responsável pelas pesquisas realize os ajustes necessários nos relatórios, os quais deverão ser implementados em até 15 (quinze) dias, emitindo-se, assim, a versão final dos relatórios.
- 6.30. Caso discorde das conclusões do VERIFICADOR INDEPENDENTE, a CONCESSIONÁRIA poderá recorrer aos mecanismos de solução de divergências previstos no CAPÍTULO XXVII do CONTRATO.

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria de Parcerias em Investimento**  
**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 02/2026**  
**Concessão de Obra no Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ**

- 6.31. As pesquisas deverão contar, também, com relatórios de resultados em versão a ser tornada pública, em formato a ser acordado com a AGÊNCIA REGULADORA.
- 6.32. A partir dos relatórios finais das pesquisas, será aferido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE o grau de satisfação dos USUÁRIOS do PRAC, a partir da média aritmética simples das notas atribuídas aos itens A a E da Tabela 11, da seguinte forma:
- 6.33. A Tabela 12 abaixo estabelece a escala qualitativa a ser utilizada para a classificação do grau de satisfação dos USUÁRIOS:

**Tabela 12 – Escala Qualitativa do Grau de Satisfação do Usuário**

<b>Péssimo</b>	<b>Ruim</b>	<b>Regular</b>	<b>Bom</b>	<b>Excelente</b>
<b>0,00 – 0,39</b>	<b>0,40 – 0,54</b>	<b>0,55 – 0,69</b>	<b>0,70 – 0,85</b>	<b>0,86 – 1,00</b>

- 6.34. O grau de satisfação dos USUÁRIOS não poderá ser inferior a 0,70 (setenta centésimos), correspondente à classificação 'Bom', sob pena de aplicação dos acréscimos na OUTORGA VARIÁVEL previstos neste ANEXO.