



AGÊNCIA DE TRANSPORTE DO ESTADO DE SÃO PAULO

Anexo IV

Indicadores Operacionais e Penalidades

ÍNDICE

1.	Das Infrações	3
	SEÇÃO I - Da Tipificação das Infrações	3
	SEÇÃO II - Da Metodologia de Avaliação dos Serviços.....	4
	SEÇÃO III - Das Infrações Operacionais	11
2.	Das Multas.....	15
3.	Do Procedimento e dos Recursos em Geral	17
4.	Do Pagamento.....	17

Indicadores Operacionais e Penalidades

1. Das Infrações

SEÇÃO I - Da Tipificação das Infrações

- 1.1. As infrações operacionais são caracterizadas pelo não atendimento ao Regulamento de Serviços ou por afetarem diretamente o atendimento ao usuário, a qualidade e a confiabilidade dos serviços rodoviários intermunicipais de transporte de passageiros.
- 1.2. As infrações de desempenho são caracterizadas pelo não atendimento aos indicadores de Eficiência Operacional e de Satisfação dos Usuários definidos pela ARTESP.
 - 1.2.1. O indicador de Eficiência Operacional será composto pelos seguintes atributos:
 - I. Cumprimento de viagens;
 - II. Cumprimento de horário;
 - III. Veículos em operação;
 - IV. Inspeção de frota.
 - 1.2.2. O indicador de Satisfação do Usuário será composto pelos seguintes atributos:
 - I. Imagem;
 - II. Atendimentos.
 - 1.2.3. Para fins da avaliação dos serviços prestados pela Concessionária, os valores numéricos dos indicadores de eficiência operacional e de satisfação do usuário serão classificados nas seguintes faixas de desempenho:
 - I. Nível A;
 - II. Nível B;
 - III. Nível C;
 - IV. Nível D.
 - 1.2.4. Nos dois primeiros anos do contrato, os indicadores serão calculados pela ARTESP apenas para fins de acompanhamento, sem a aplicação de medidas previstas no item 2 deste anexo.
 - 1.2.5. As medidas de penalização por desconformidade serão aplicadas a partir dos resultados dos indicadores relativos ao terceiro ano de vigência contratual.
- 1.3. A prática das infrações previstas neste documento sujeitará o responsável às seguintes sanções, aplicáveis pela ARTESP, sem prejuízo da responsabilização de natureza civil e penal:
 - I. Advertência;
 - II. Multa; e
 - III. Declaração de caducidade do contrato de concessão.
- 1.4. As multas por infração às normas legais ou regulamentares e às cláusulas contratuais serão classificadas de acordo com a sua gravidade e estão indicadas no item 2 deste anexo.

- 1.5. A aplicação das penalidades às infrações operacionais e/ou de desempenho previstas terá início com o auto de infração, lavrado e circunstanciado com as informações que o caracterizam e conterá obrigatoriamente:
- I. Nome da Concessionária;
 - II. Área de Operação da Concessionária;
 - III. Identificação da linha, número de ordem ou placa do veículo (quando necessário);
 - IV. Período de apuração (quando necessário);
 - V. Identificação do índice de desempenho infringido (quando necessário);
 - VI. Relatório justificativo para aplicação da penalidade (quando a mesma for qualificada de desempenho);
 - VII. Local, data e hora da infração (quando necessário);
 - VIII. Infração cometida e dispositivo regulamentar violado;
 - IX. Assinatura do agente autuador, sua qualificação e o setor da ARTESP a que está vinculado;
- 1.5.1. A lavratura do auto far-se-á em 3 (três) vias de igual teor, devendo o infrator ser notificado também por meio de publicação no Diário Oficial do Estado de São Paulo.
- 1.5.2. Sempre que possível o infrator receberá cópia do auto de infração no ato da sua lavratura, independentemente de recibo.
- 1.5.3. Lavrado, o auto não poderá ser inutilizado e nem sustada sua tramitação, devendo o agente autuador remetê-lo à autoridade competente para impor a penalidade, ainda que haja incorrido em erro ou engano no preenchimento, hipótese em que prestará as informações necessárias à sua correção ou invalidade.
- 1.6. O auto de infração será registrado na ARTESP e sua publicação no Diário Oficial do Estado de São Paulo corresponderá à notificação ao infrator.

SEÇÃO II - Da Metodologia de Avaliação dos Serviços

- 1.7. O processo de avaliação de serviços será feito pela apuração de duas modalidades de indicadores:
- I. Eficiência operacional que abrange indicadores que medem a disponibilidade da oferta, através do acompanhamento permanente da realização de viagens e disponibilidade de frota frente ao referencial planejado;
 - II. Percepção do usuário que abrange indicadores que medem a visão que o usuário tem dos serviços prestados através do acompanhamento do histórico de reclamações e de pesquisas de opinião.
- 1.8. Índice de Eficiência Operacional - IEO: consolida um conjunto de indicadores que captam atributos relacionados ao conforto e qualidade na prestação dos serviços ao usuário. Uma operação realizada em níveis adequados de qualidade é caracterizada por regularidade, continuidade, confiabilidade, disponibilidade, segurança e velocidade do serviço de transporte oferecido. Esses atributos podem ser medidos através dos indicadores a seguir:
- I. Índice de cumprimento de viagens - ICV: mede o volume de viagens cumpridas frente a uma programação pré-estabelecida em ordem de serviço

- ou documento operacional equivalente. Por viagem, entende-se o deslocamento do veículo da origem (A) até o seu destino final (B).
- a) Abrangência do indicador: O indicador será apurado por tipo de serviço, suburbano ou rodoviário.
 - i. Serão excluídas do indicador as viagens em horários extraordinários, conforme definidas e estabelecidas no Decreto do Regulamento dos Serviços.
 - b) Período de medição:
 - i. No caso do serviço suburbano, o indicador será acompanhado por faixa horária, incluindo três períodos diários: pico da manhã, entre picos e pico da tarde. Essa divisão em três períodos visa identificar a eventual concentração constante de descumprimento de viagens em um determinado período do dia.
 - ii. No caso do serviço rodoviário, o indicador será acompanhado por dia de operação.
 - c) Períodos de consolidação dos indicadores: Sem distinção das faixas horárias ou entre os serviços, ocorrerá a consolidação mensal, para efeito de acompanhamento nas reuniões programadas (conforme item 1.10, incisos IV e V) e anual, calculado com o índice anual acumulado para efeito do cálculo do IEO (item 1.8.1.).
 - d) Fontes de informação: Ordens de Serviço (ou documento operacional equivalente), Sistema de Bilhetagem Eletrônica e Sistema de Monitoramento da Frota.
 - i. Até a plena implantação dos sistemas de bilhetagem eletrônica e de monitoramento da frota, serão utilizadas as informações declaradas pela própria Concessionária na forma, periodicidade e abrangência determinadas pela ARTESP.
 - e) Forma de cálculo: Será obtido com a divisão do número de viagens realizadas pelo número de viagens programadas, dentro do mesmo período de consolidação. O resultado será multiplicado por 100, obtendo-se o valor percentual.
 - i. Nas linhas que possuírem seções tarifárias, a medição deste índice será feita na primeira seção.

$$ICV = \frac{\text{Nº de viagens realizadas por período de consolidação}}{\text{Nº de viagens programadas por período de consolidação}} \times 100$$

- II. Índice de Cumprimento de Horário - ICH: mede o grau de cumprimento dos horários de partidas de viagem programados por parte da Concessionária. O objetivo é avaliar a regularidade da oferta de viagens conforme contratação dos serviços.
- a) Abrangência do indicador: O indicador será apurado para os serviços Rodoviário e Suburbano.
 - i. Serão excluídas do indicador as viagens em horários extraordinários, conforme definidas e estabelecidas no Decreto do Regulamento dos Serviços.

b) Período de medição:

- i. No caso do serviço suburbano, o indicador será acompanhado por faixa horária, incluindo três períodos diários: pico da manhã, entre picos e pico da tarde. Essa divisão em três períodos visa identificar a eventual concentração constante de descumprimento de horários de partidas em um determinado período do dia.
- ii. No caso do serviço rodoviário, o indicador será acompanhado por dia de operação.

c) Período de consolidação dos indicadores: Sem distinção das faixas horárias ou entre os serviços, ocorrerá a consolidação mensal, para efeito de acompanhamento nas reuniões programadas (conforme item 1.10, incisos IV e V) e anual, calculado com o índice anual acumulado para efeito do cálculo do IEO (item 1.8.1.).

d) Fontes de informação: Ordens de Serviço (ou documento operacional equivalente), Sistema de Bilhetagem e Sistema de Monitoramento.

- i. Até a plena implantação dos sistemas de bilhetagem eletrônica e de monitoramento da frota, serão utilizadas as informações declaradas pela própria Concessionária na forma, periodicidade e abrangência determinadas pela ARTESP.

e) Forma de cálculo: O indicador será obtido através da fórmula, indicada a seguir.

- i. Serão admitidos como cumpridos os horários das viagens iniciadas com até 5 minutos de atraso em relação à programação.
- ii. As antecipações de horário serão consideradas como não cumprimento de horário;
- iii. Nas linhas que possuírem seções tarifárias, a medição deste índice será feita na linha (origem/ destino).

$$ICH = \frac{\text{Número de horários cumpridos}}{\text{Número de partidas programadas}} \times 100$$

III. Índice de Veículos em Operação - IVO: Mede a eficiência da manutenção de frota realizada pela Concessionária. Compara o número de veículos recolhidos durante a operação por problemas de manutenção com o número de veículos programados, no período de medição do indicador. O objetivo será aferir o grau de problemas na operação, ocasionados por problemas de manutenção da frota.

a) Abrangência do indicador: O indicador será apurado nos serviços Suburbano e Rodoviário.

b) Período de medição: O indicador será acompanhado por dia.

c) Período de Consolidação dos Indicadores: Sem distinção entre os serviços, ocorrerá a consolidação mensal, para efeito de acompanhamento nas reuniões programadas (conforme item 1.10, incisos IV e V) e anual, calculado com o índice anual acumulado para efeito do cálculo do IEO (item 1.8.1.).

- d) Fontes de informação: Ordens de Serviço (ou documento operacional equivalente), Sistema de Bilhetagem e Sistema de Monitoramento e outros registros complementares de informação.
 - i. Até a plena implantação dos sistemas de bilhetagem eletrônica e de monitoramento da frota, serão utilizadas as informações declaradas pela própria Concessionária na forma, periodicidade e abrangência determinadas pela ARTESP.
- e) Forma de cálculo: O indicador será obtido através da fórmula, indicada a seguir:
 - i. Veículos envolvidos em acidentes de trânsito, devidamente informados à ARTESP de acordo com a regulamentação pertinente, não serão considerados neste índice.

$$IVO = \left(1 - \frac{\text{Nº veículos quebrados no período de consolidação}}{\text{Nº de veículos programados no período de consolidação}} \right) \times 100$$

IV. Índice de Inspeção da Frota - IIF: Mede a condição dos veículos da frota autorizada a operar as linhas que compõem o escopo do contrato de concessão.

- a) O Índice de Inspeção da Frota é apurado a partir de um conjunto de ações de fiscalização, realizadas pela ARTESP ou organismos credenciados por ela, com base no sistema de inspeções veiculares adotado. As inspeções serão realizadas periodicamente, com agendamento prévio, abrangendo todos os veículos cadastrados para os serviços. A ARTESP regulamentará, por Resolução, a forma de atuação dos agentes credenciados a realizar a inspeção, bem como os procedimentos, formulários e processo de envio das informações.
- b) Abrangência do indicador: O indicador será apurado nos serviços Suburbano e Rodoviário.
- c) Período de medição: O indicador será apurado periodicamente, de acordo com a programação das inspeções realizadas, ao longo do período de consolidação do índice.
- d) Período de consolidação dos indicadores: Anual, sem distinção entre os serviços.
- e) Fontes de informação: Relatórios de inspeção de frota, que apontará a existência ou não de defeitos segmentados em dois grupos:
 - i. Grupo A: Compreende os defeitos em partes e conjuntos de peças e agregados que envolvam itens críticos de segurança e manutenção, tais como: freio, suspensão, chassi, transmissão, rodagem e direção.
 - ii. Grupo B: Compreende os defeitos em partes e conjuntos de peças e agregados que envolvam itens relacionados a conforto e conservação, tais como: carroçaria, elétrica, cano de descarga e eventos referentes a emissão de poluentes, ruídos, limpeza e componentes complementares.
- f) Forma de cálculo: O indicador será obtido através da fórmula, indicada a seguir.

- i. Os veículos que apresentarem defeitos relativos ao Grupo A serão proibidos de circular até a completa solução dos problemas e a realização de nova inspeção. Essa restrição se aplica ainda que a frota como um todo tenha se enquadrado em índice igual ou superior ao valor de referência.
- ii. Os veículos que não forem apresentados para a inspeção veicular, por recusa da concessionária, dentro do período de consolidação, serão considerados como apresentando defeitos nos Grupos A e B.

$$IIF = \left(1 - \frac{(0,6 GA + 0,4 GB)}{FI}\right) \times 100$$

Onde:

GA = número de veículos com defeitos referentes ao Grupo A (itens de segurança e manutenção);

GB = número de veículos com defeitos referentes ao Grupo B (itens de conforto e conservação);

FI = número de veículos inspecionados.

- 1.8.1. Índice de Eficiência Operacional - IEO: Com base nos indicadores parciais, será apurado o índice geral de eficiência operacional, que orientará as ações contratuais por parte do Poder Concedente, conforme a fórmula abaixo:

$$IEO = 0,35 \times ICV + 0,30 \times ICH + 0,20 \times IVO + 0,15 \times IIF$$

Onde:

ICV = Índice de Cumprimento de Viagens;

ICH = Índice de Cumprimento de Horário;

IVO = Índice de Veículos em Operação;

IIF = Índice de Inspeção de Frota.

- 1.9. Índice de Satisfação do Usuário - ISU: tem por objetivo identificar e acompanhar a evolução da percepção dos usuários sobre os serviços prestados, monitorar essa percepção, visando efetuar melhorias no atendimento. O índice será apurado com a utilização de instrumentos de pesquisa de imagem do serviço prestado.

- a) Abrangência do indicador: O indicador será apurado nos serviços Suburbano e Rodoviário.
- b) Período de medição: A ser definido pela ARTESP, dentro do período de consolidação.
- c) Período de consolidação dos indicadores: Anual.
- d) Fontes de informação: Pesquisa de opinião realizada junto aos usuários dos serviços destinada a atribuir avaliação quantitativa a atributos relacionados à qualidade dos serviços. A pesquisa medirá a percepção do usuário em relação a um conjunto de fatores de avaliação, incluindo, dentre outros,

segurança, limpeza, comportamento da tripulação, condições dos veículos e dos pontos de apoio.

- i. O escopo da pesquisa, o período de sua aplicação, a amostra por área, o questionário a ser aplicado e as métricas respectivas serão definidas pela ARTESP anualmente, antes de cada período de avaliação.
- e) Forma de cálculo: Serão atribuídas notas por quesito avaliado e uma nota geral de imagem, esta última compondo o índice de satisfação do usuário.

$$ISU = k1 * Q1 + k2 * Q2 + ... + kn * Qn$$

Onde:

ISU = Índice de Satisfação do Usuário (em escala de 0 a 100);

Q1 = Nota do Quesito 1 da pesquisa;

Q2 = Nota do Quesito 2 da pesquisa;

Qn = Nota do Enésimo quesito da pesquisa.

kn = Ponderação de cada quesito significando sua importância relativa, devendo a soma dos “k” ser igual a um.

- i. A ponderação e os valores das notas de cada quesito serão definidos pela ARTESP a cada período de avaliação.

- 1.9.1. Índice de Atendimento - IA: o objetivo do índice será avaliar a qualidade do atendimento da Concessionária aos Usuários, medida a partir de dados relativos aos serviços prestados aos cidadãos no âmbito da Ouvidoria e demais canais de atendimento e relacionamento da empresa. À Concessionária caberá encaminhar mensalmente à ARTESP, no formato e periodicidade a serem definidos pela Agência, os dados relativos ao atendimento dos cidadãos e suas demandas.

A ARTESP poderá, a qualquer tempo, auditar o serviço de atendimento instituído pela Concessionária, bem como os dados relativos ao mesmo.

- a) Abrangência do indicador: O indicador será apurado nos serviços Suburbano e Rodoviário.
- b) Período de medição: O indicador será apurado mensalmente.
- c) Fontes de informação: Pesquisa e Informações relativas aos serviços prestados pela Ouvidoria e demais canais de atendimento e relacionamento da empresa com os cidadãos.

1.10. Procedimentos

- I. Os indicadores que compõem o Índice de Eficiência Operacional e que têm período mensal de consolidação (ICV, ICH e IVO) serão apurados pela ARTESP até o 15º dia do mês subsequente.
- II. Serão consideradas como cumpridas as desconformidades dos índices ICV e ICH, devidamente justificadas e acatadas pela ARTESP;
- III. Em situações emergenciais, os índices ICV e ICH da Concessionária responsável pela área de operação com deficiências não serão afetados, desde que esta tenha formalmente comunicado a situação à ARTESP de acordo com a regulamentação específica e, que segundo o entendimento da ARTESP, a Concessionária buscou a normalização da operação afetada.

- IV. No dia 20 de cada mês, ou no primeiro dia útil posterior, a ARTESP e a Concessionária realizarão reunião para que sejam apresentados os resultados dos índices ICV, ICH e IVO.
- V. Dessa reunião será produzida ata circunstanciada, contendo em especial o registro dos índices que apresentarem desconformidades, a fim de que a Concessionária realize as ações para correção de problemas. Essas ações e sua efetividade serão apresentadas e avaliadas na próxima reunião de apresentação dos resultados.
- VI. O IEO será apurado anualmente pela ARTESP, até o 15º dia do mês subsequente ao do aniversário do contrato de concessão, incluindo as informações do IIF aplicando-se os mesmos procedimentos de realização de reunião e registro formal dos resultados e desconformidades adotados para os índices cujo período de consolidação é mensal.
- VII. O Índice de Atendimento (IA), que tem período mensal de consolidação, será apurado pela ARTESP até o 15º dia útil do mês subsequente.
- VIII. No dia 20 de cada mês, ou no primeiro dia útil posterior, a ARTESP e a Concessionária realizarão reunião para que sejam apresentados os resultados do IR.
- IX. Dessa reunião será produzida ata circunstanciada, contendo em especial o registro dos índices que apresentarem desconformidades, a fim de que a Concessionária tome ações para correção de problemas. Essas ações e sua efetividade serão apresentadas e avaliadas na próxima reunião de apresentação dos resultados.
 - a) A critério da ARTESP essa reunião poderá ser unificada com a que será realizada para tratar dos índices que compõem o indicador de eficiência operacional.
- X. O ISU será apurado anualmente pela ARTESP aplicando-se os mesmos procedimentos de realização de reunião e registro formal dos resultados e desconformidades adotados para os índices cujo período de consolidação é mensal.

1.11. Avaliação dos Indicadores

- I. O Índice de Eficiência Operacional (IEO) será apurado com duas casas decimais e será enquadrado de acordo com as seguintes faixas de avaliação:
 - a) A Concessionária que obtiver índice igual ou superior a 96,75 terá seus serviços avaliados como nível A.
 - i. Para a obtenção do valor de 96,75 foram considerados os seguintes valores parciais:
 - ICV = 97%
 - ICH = 95%
 - IVO = 98%
 - IIF = 98%
 - b) A Concessionária que obtiver índice entre 91,91 e 96,74 terá seus serviços avaliados como nível B.
 - c) A Concessionária que obtiver índice entre 87,08 e 91,90 terá seus serviços avaliados como nível C.

- d) A Concessionária que obtiver índice inferior a 87,07 terá seus serviços avaliados como nível D.
- II. O Índice de Satisfação do Usuário (ISU) será apurado com duas casas decimais e será enquadrado de acordo com as seguintes faixas de avaliação:
 - a) A Concessionária que obtiver índice igual ou superior a 70,00 terá seus serviços avaliados como nível A.
 - b) A Concessionária que obtiver índice entre 60,00 e 69,99 terá seus serviços avaliados como nível B.
 - c) A Concessionária que obtiver índice entre 50,00 e 59,99 terá seus serviços avaliados como nível C.
 - d) A Concessionária que obtiver índice inferior a 50,00 terá seus serviços avaliados como nível D.
- III. Os índices calculados terão sua segunda casa decimal arredondada para baixo quando a 3ª (terceira) casa decimal for menor ou igual a 5 (cinco) e para cima quando for maior que 5.

SEÇÃO III - Das Infrações Operacionais

- 1.12. As infrações operacionais relativas ao Regulamento dos Serviços, ao contrato, incluindo seus anexos e a outros instrumentos normativos, sujeitas às penalidades de advertência e multa são apresentadas nos parágrafos seguintes.
- 1.12.1. Constituirão motivos de advertência à Concessionária o primeiro descumprimento a qualquer cláusula constante do Contrato de Concessão ou do Regulamento dos Serviços Rodoviários Intermunicipais de Transporte Coletivo de Passageiros (Serviço Regular) no Estado de São Paulo, caracterizado como infração operacional dos Grupos I-C, II-C ou III-C.
- 1.12.1.1. A reincidência das infrações operacionais dos Grupos I-C, II-C ou III-C, com advertência acarretarão a aplicação de multa, segundo os mesmos critérios e classificações definidas pela ARTESP.
- 1.12.2. Constituirão motivos de multa à Concessionária o descumprimento a qualquer artigo constante no Contrato de Concessão, incluindo Anexos, ou no Regulamento dos Serviços Rodoviários Intermunicipais de Transporte Coletivo de Passageiros (Serviço Regular) no Estado de São Paulo, caracterizado como infração operacional dos Grupos I-L, II-L ou III-L.
- 1.12.3. Grupo I-C:
 - I. Não observar a sistemática de controle técnico-operacional estabelecida para o transporte de encomenda;
 - II. O não cumprimento das diretrizes, normas, especificações, regulamentos, índices e parâmetros fixados, bem como, a quaisquer outras especificações definidas pela ARTESP para a execução dos serviços.
- 1.12.4. Grupo I-L:
 - I. Reter via de bilhete de passagem destinada ao passageiro.
- 1.12.5. Grupo II-C:
 - I. Não observar o prazo mínimo estabelecido para início da venda de bilhete de passagem;

- II. Não manter, no veículo em serviço, a tabela horária e o quadro de preços de passagens conforme determinado;
- III. Emitir bilhete de passagem em desacordo com as normas regulamentares;
- IV. Não fornecer o formulário para registro de reclamações de danos ou extravio de bagagens, ao término da viagem;
- V. Deixar de atender as demandas dos usuários registrados na Ouvidoria e nos demais canais de atendimento e relacionamento da empresa com os cidadãos nos padrões estabelecidos pelas normas legais e infra-legais vigentes, bem como em normas regulamentares a serem editadas pela ARTESP.

1.12.6. Grupo II-L:

- I. Empreender viagem com veículo em condições inadequadas de higiene e/ou deixar de higienizar as instalações sanitárias;
- II. Transportar bagagem fora dos locais próprios ou em condições diferentes das estabelecidas para tal fim;
- III. Não adotar cuidados especiais na distribuição e acondicionamento das bagagens e das encomendas no bagageiro;
- IV. Não fornecer comprovante do despacho da bagagem do passageiro.

1.12.7. Grupo III-C:

- I. Empregar, nos pontos terminais e pontos de parada e de apoio, elementos de divulgação contendo informações que possam induzir o público em erro sobre as características dos serviços a seu cargo;
- II. Vender bilhete de passagem por intermédio de pessoa diversa da Concessionária ou do agente credenciado, ou em local não permitido;
- III. Trafegar com veículo em serviço, sem documento de porte obrigatório;
- IV. Utilizar pessoas ou prepostos, nos pontos terminais, pontos de seção e de parada, com a finalidade de angariar passageiros;
- V. Não dar prioridade ao transporte de bagagens dos passageiros;
- VI. Efetuar operação de carregamento ou descarregamento de encomendas em desacordo com as normas regulamentares;
- VII. Não devolver a importância paga pelo usuário ou não revalidar o bilhete de passagem para outro dia e horário quando o usuário desistir da viagem;
- VIII. Cobrar, a qualquer título, importância não prevista ou não permitida nas normas legais ou regulamentares aplicáveis;
- IX. Não providenciar, no caso de venda de mais de um bilhete de passagem para o mesmo assento no mesmo trecho de viagem, o transporte do passageiro preterido de acordo com as especificações constantes do bilhete de passagem ou não indenizar o passageiro de acordo com o Regulamento;
- X. Não indenizar os proprietários de bagagens danificadas ou extraviadas no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da data da reclamação;
- XI. Atrasar o pagamento da indenização por dano ou extravio da bagagem.

1.12.8. Grupo III-L:

- I. Transportar passageiros em número superior à lotação autorizada para o veículo, por viagem.

1.13. Constituirão motivo de multa à Concessionária as infrações operacionais cometidas em desacordo com os termos constantes no Regulamento de Serviços, ao contrato, incluindo seus anexos e a outros instrumentos normativos, conforme apresentadas nos parágrafos seguintes.

1.13.1. Grupo IV:

- I. Interromper a prestação do serviço, sem autorização da ARTESP, salvo caso fortuito ou de força maior;
- II. Não cumprir o quadro de horários/ partidas em conformidade com os planos operacionais das linhas conforme instrução contida na regulamentação da ARTESP;
- III. Retardar, injustificadamente, a prestação de transporte para os passageiros;
- IV. Não exibir, em locais de fácil acesso, especialmente nos veículos e locais de venda de passagens, os mecanismos de encaminhamento de reclamações à Concessionária e à ARTESP, divulgando aos usuários, em especial, os números de linhas telefônicas e sítios na rede mundial de computadores;
- V. Execução de serviço com categoria inferior à tarifa cobrada;
- VI. Recusa ao embarque ou desembarque de passageiros, nos pontos aprovados, sem motivo;
- VII. Ocorrendo interrupção da viagem, e quando for necessária a substituição, não utilizar veículo de característica idêntica ou superior ao que vinha sendo utilizado, observando os requisitos de conforto e segurança operacional estabelecidos pela ARTESP;
- VIII. Não conceder os benefícios e gratuidades previstos nos regulamentos e normas específicas;
- IX. Não divulgar, ou divulgar fora do prazo estabelecido em contrato a implementação, exclusão ou alteração de linhas, horários e itinerários, bem como, eventuais alterações no preço final da passagem em razão das alterações operacionais com, pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência;
- X. Não providenciar ampla divulgação da alteração do preço final da passagem, em função da alteração da tarifa e demais componentes do preço da passagem, aos usuários do serviço de acordo com as normas estabelecidas pela ARTESP;
- XI. Não manter sistema de atendimento e informação ao usuário que seja devidamente capacitado a receber e a processar queixas, reclamações e sugestões de modo ágil e eficiente;
- XII. Não adotar as medidas determinadas pela ARTESP, objetivando a identificação dos passageiros no embarque e o arquivamento, por noventa dias, dos documentos pertinentes.

1.13.2. Grupo V:

- I. Não realizar adequada manutenção e/ou não manter em perfeitas condições de uso os veículos, as infraestruturas de apoio, as instalações e equipamentos vinculados, direta ou indiretamente, à prestação do serviço, e de todos os demais bens que forem necessários à execução dos serviços;
- II. Recusar o transporte de agente de fiscalização da ARTESP em serviço;
- III. Praticar atos de desobediência ou oposição à ação da fiscalização;

- IV. Não manter em perfeito estado de funcionamento equipamento registrador (tacógrafo) ou equipamento similar;
- V. Efetuar o embarque e o desembarque de passageiros fora dos terminais da linha e em seus respectivos pontos de seção, de parada, de escala e de apoio;
- VI. Transportar pessoa fora do local apropriado para este fim;
- VII. Não manter os veículos, quando em execução de serviço, em boas condições de funcionamento e segurança operacional;
- VIII. Não realizar o acompanhamento das condições físicas e psicológicas do quadro operativo.

1.13.3. Grupo VI:

- I. Execução de serviço com veículo de especificações técnicas diferentes das estabelecidas pela ARTESP;
- II. Utilizar veículo em serviço, cuja retirada de tráfego tenha sido exigida;
- III. Transportar passageiro sem a devida emissão de bilhete;
- IV. Transportar produtos perigosos ou que comprometam a segurança operacional do veículo, de seus ocupantes ou de terceiros;
- V. Não prestar imediata e adequada assistência aos passageiros, às tripulações e aos prepostos, em caso de acidente ou de avaria mecânica;
- VI. Não providenciar, quando na interrupção ou retardamento da viagem motivada pela Concessionária, alimentação e acomodação aos passageiros às suas expensas, quando necessário e enquanto perdurar tal situação;
- VII. Não manter em perfeito estado de funcionamento o(s) equipamento(s) especificado(s) em Resolução ARTESP;
- VIII. Não diligenciar para obter meios imediatos para a continuidade da viagem quando ocorrer interrupção ou retardamento da viagem;
- IX. Não ressarcir de imediato o passageiro ao término de sua viagem, no guichê da empresa no caso de comprovada impossibilidade de prosseguimento da viagem com veículo de característica idêntica ou superior;
- X. Manter em serviço preposto cujo afastamento tenha sido determinado pela ARTESP;
- XI. Não prestar contas da execução dos serviços à ARTESP, através da elaboração e da divulgação de informativos e/ou relatórios periódicos, de acordo com o estabelecido ou sempre que exigido pela ARTESP, que poderão conter informações gerais e/ou específicas;
- XII. Não submeter veículos, equipamentos e garagens e demais instalações, quando for o caso, à vistoria da ARTESP ou a seus agentes delegados, periodicamente e sempre que solicitado pela ARTESP;
- XIII. Não permitir o livre acesso aos agentes encarregados da fiscalização, em qualquer época, aos veículos, equipamentos e às instalações vinculadas às atividades desenvolvidas pela Concessionária;
- XIV. Não comunicar a interrupção dos serviços, especificando as causas e as providências adotadas, devendo comprová-las no prazo exigido;
- XV. Não comunicar à ARTESP qualquer alteração operacional, no caso de ligações intra-área, ou exigida, no caso de ligações interáreas, com

antecedência mínima de 30 dias, mediante apresentação de justificativas e com dados que permitam a análise da solicitação;

- XVI. Praticar o seccionamento tarifário nas ligações interáreas, entre municípios dentro de outra área de operação, a não ser em caso de acordo operacional entre as áreas de operação envolvidas e que deverá estar previamente aprovado pela ARTESP;
- XVII. Não manter os níveis de conforto para o serviço rodoviário e suburbano estabelecidos pela ARTESP;
- XVIII. Adulteração de documentação de porte obrigatório;
- XIX. Utilização, na direção do veículo, durante a prestação do serviço, de motorista sem vínculo empregatício;
- XX. Deixar de realizar as viagens “críticas” programadas, representadas pela primeira e a última viagem por sentido, de um dia de operação da linha.
- XXI. Deixar de acionar de imediato os mecanismos para normalização do sistema, em caso de paralisação parcial ou total, de sua área de operação.

2. Das Multas

- 2.1. As multas por infração operacional às disposições do Regulamento de Serviços, do contrato, seus anexos, e de outros instrumentos normativos, bem como às normas legais ou regulamentares e às cláusulas contratuais estão indicadas nos itens 1.12 e 1.13 deste anexo.
- 2.2. As multas operacionais serão classificadas, de acordo com sua gravidade, nos seguintes grupos e nos respectivos valores:
 - Grupo I: R\$ 700,00 (setecentos reais);
 - Grupo II: R\$ 1.400,00 (um mil e quatrocentos reais);
 - Grupo III: R\$ 2.800,00 (dois mil e oitocentos reais);
 - Grupo IV: R\$ 4.200,00 (quatro mil e duzentos reais);
 - Grupo V: R\$ 5.600,00 (cinco mil e seiscentos reais);
 - Grupo VI: R\$ 7.000,00 (sete mil reais).
- 2.3. Os valores das multas relacionados no item 1.12 deste anexo serão reajustados pela mesma fórmula e na mesma data em que o reajustamento for efetivamente aplicado à tarifa.
- 2.4. As multas por infração de desempenho serão definidas com base nos resultados dos indicadores de avaliação da Concessionária.
 - 2.4.1. Quando o serviço for avaliado como nível B será aplicada multa à Concessionária equivalente a 0,50% da receita tarifária do ano a que se referir a avaliação.
 - 2.4.2. Quando o serviço for avaliado como nível C será aplicada multa equivalente a 0,75% da receita tarifária do ano a que se referir a avaliação.
 - 2.4.3. Quando o serviço da Concessionária for avaliado como nível D será aplicada multa equivalente a 1,00% da receita tarifária do ano a que se referir a avaliação.
 - 2.4.4. As multas serão aplicadas isoladamente para os índices de avaliação IEO e ISU que apresentarem resultados “nível B”, “nível C” e “nível D”.

- 2.4.5. A recorrência na constatação de avaliações nível C e/ou nível D dentro do ciclo de avaliações vigente, poderá acarretar na caducidade do contrato de permissão, conforme definido no item 2.4.6. A vigência do ciclo de avaliações e sua renovação se darão de acordo com o definido nos itens 2.4.7 e 2.4.8.
- 2.4.6. Implicará na caducidade da concessão, além de outras hipóteses previstas no contrato, a recorrência na constatação de avaliações nível C e/ou nível D para os casos abaixo descritos:
- I. A constatação de 2 (dois) anos de serviços avaliados como nível D, dentro do ciclo de avaliações vigente.
 - II. A constatação de 3 (três) anos de serviços avaliados como nível C, dentro do ciclo de avaliações vigente.
 - III. A constatação de 2 (dois) anos de serviços avaliados como nível C e 1 (um) ano de serviços avaliados como nível D, dentro do ciclo de avaliações vigente.
 - a) Para as avaliações dos itens 2.4.6.II e 2.4.6.III, o contrato de concessão poderá ter continuidade mediante relatório circunstanciado. A extensão do contrato está vinculada à análise da regressão linear dos índices de avaliação. Se o coeficiente angular for positivo, a ARTESP poderá permitir a extensão do contrato por mais um ano quando, obrigatoriamente, os serviços deverão alcançar a avaliação de nível A ou nível B. Caso contrário, implicará na caducidade do contrato, se o coeficiente angular for negativo.
 - i. Para a análise da regressão linear do Índice de Eficiência Operacional - IEO serão utilizados os índices calculados mensalmente e apresentados nas reuniões de acompanhamento, descritas no item 1.10. inciso IV. Como o Índice de Inspeção da Frota - IIF tem consolidação anual, será utilizado para consolidação mensal do IEO, o IIF apurado no ano das medições em questão.
 - ii. Para a análise da regressão linear do Índice de Satisfação do Usuário - ISU serão utilizados os índices apurados anualmente, pois seu período de consolidação é anual. Na ocasião, quando ocorrer a medição do terceiro índice, dado que com três pontos a determinação da regressão linear não é válida, a elaboração da tendência será efetuada comparando-se a média dos dois primeiros anos com o índice do terceiro ano que, quando maior que a média indicará coeficiente angular positivo, caso contrário o coeficiente angular será negativo.
- 2.4.7. O encerramento de um ciclo de avaliações e a desconsideração de avaliações em níveis C e D dos anos anteriores ocorrerão nos casos descritos abaixo:
- I. Quando por 2(dois) anos seguidos a avaliação dos serviços se mantenha como nível A;
 - II. Quando por 3 (três) anos seguidos a avaliação dos serviços se mantenha como nível B;
 - III. Quando por 3 (três) anos seguidos, a avaliação dos serviços se mantenha por 1 (um) ano em nível A e 2 (dois) anos em nível B;
 - IV. Quando por 3 (três) anos seguidos, a avaliação dos serviços se mantenha, no 1º (primeiro) ano em nível A, no 2º (segundo) ano em nível B e no 3º (terceiro) ano em nível A, nesta sequência.

- 2.4.8. Após o encerramento de um ciclo de avaliações, um novo ciclo se iniciará quando a avaliação dos serviços for constatada em nível C ou em nível D, a partir do que passará novamente a valer os procedimentos descritos nos itens 2.4.6 e 2.4.7.
- 2.4.9. As sanções serão aplicadas para cada um dos índices de avaliação IEO e ISU, ou seja, poderão ser tomadas as medidas para a caducidade, mesmo que um dos indicadores tenha sido enquadrado na avaliação como “nível A” ao longo da trajetória das ações contratuais.
- 2.4.10. Excepcionalmente e mediante justificativa circunstanciada, a ARTESP poderá postergar a decisão da caducidade contratual no caso de o índice de Satisfação do Usuário mostrar-se em nível A no ano em que estiver caracterizada a trajetória de caducidade contratual.

3. Do Procedimento e dos Recursos em Geral

- 3.1. Das penalidades aplicáveis e das decisões proferidas pela ARTESP, em procedimentos relativos aos Serviços Rodoviários de Transporte Coletivo de Passageiros (Serviço Regular) no Estado de São Paulo, poderão as partes apresentar defesa e interpor recursos, sendo que o processo administrativo sancionatório seguirá os termos da Lei Estadual nº 10.177/98.
- 3.2. A aplicação das penalidades previstas dar-se-á sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal.

4. Do Pagamento

- 4.1. Definida a sanção, a Concessionária terá o prazo de 30 (trinta) dias para pagamento da multa, contado:
 - I. Do recebimento da notificação da aplicação da multa por decisão administrativa;
 - II. Do recebimento da notificação da decisão que rejeitou o recurso, se interposto e acolhido eventual pedido de atribuição de efeito suspensivo.
- 4.2. A multa será recolhida a favor do Poder Concedente.
 - 4.2.1. O valor da multa deverá ser atualizado até a data do efetivo recolhimento, com inclusão dos respectivos encargos legais.
 - 4.2.2. A multa não recolhida dentro do prazo poderá ser cobrada por via judicial, com os acréscimos de lei, inclusive atualização monetária.