



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

Concorrência Internacional nº 02/2017

ANEXO 45

SANÇÕES



1. CONSTITUEM-SE INFRAÇÕES CLASSIFICADAS COMO LEVES.

Infração	Critério de Imposição da Sanção
1.1 Não enviar a EMTU/SP no prazo máximo de dez dias úteis, anteriores à data prevista para cada inspeção de garagens, se substituídas, a relação do(s) respectivo(s) endereço(s), da(s) planta(s) e do(s) alvará(s) de construção ou conservação.	Por documento e por dia de constatação.
1.2. Empregado operacional em serviço (motorista, cobrador, etc.) estar sem uniforme completo ou o uniforme estar em condições inadequadas de uso e/ou asseio.	Por empregado em situação irregular e por dia de constatação.
1.3. Não executar os serviços de limpeza nos terminais e estações na periodicidade estabelecida no Anexo 29	Por item não executado e por dia de constatação.
1.4. Empregado operacional (motorista, cobrador, etc.) não portar crachá indicativo de suas funções.	Por empregado em situação irregular e por dia de constatação.
1.5. Parar irregularmente no ponto ou fora dele.	Por veículo e por ocorrência.
1.6. Utilizar na limpeza interna do veículo/terminal substância que prejudique o conforto do usuário ou da tripulação.	Por veículo, terminal e por dia de constatação.
1.7. Fumar ou permitir que se fume dentro do veículo em operação ou nos terminais ou estações.	Por ocorrência e por veículo.
1.8. Permitir o transporte de bagagem fora do local apropriado nas linhas seletivas.	Por veículo e por ocorrência.
1.9. Permitir o transporte de volume que cause transtorno à movimentação dos passageiros e desconforto a qualquer um deles.	Por veículo e por ocorrência.
1.10. Manter o veículo em operação no ponto de embarque com a porta fechada, impedindo o acesso de usuários.	Por veículo e por ocorrência.
1.11. Permitir presença de ônibus com motor funcionando, em plataformas após realizada as operações de embarque ou desembarque por período superior a 5 minutos, ou sem o motorista estar ao	Por veículo e por ocorrência.



Infração	Critério de Imposição da Sanção
comando do veículo.	
1.12. Permitir a atuação de vendedores, ambulantes ou mendicância no interior do veículo, terminais e estações.	Por ocorrência e por dia de constatação.
1.13. Manter depósito de volumes, mercadorias ou resíduos, inclusive lixo, em áreas operacionais.	Por ocorrência e por dia de constatação.
1.14. Veículo iniciar operação no período matutino, observadas as condições meteorológicas e considerando-se as circunstâncias do sistema viário, com qualquer das seguintes não conformidades: piso sujo ou molhado; piso escorregadio; carroceria externa suja.	Por veículo e por dia de constatação (não se aplica a sanção de advertência).
1.15. Veículo iniciar a operação no período matutino com qualquer uma das seguintes não conformidades: porta danificada; ausência de qualquer um dos espelhos internos; corrimão de embarque ou desembarque danificado (amassado ou revestimento rasgado); ausência de puxador de janela; triângulo danificado; campainha de solicitação de parada inoperante em qualquer ponto de acionamento; saída de emergência sem instrução de uso ou sem identificação; banco sujo ou rasgado; limpador de para-brisa direito inoperante ou ausente; luz de freio direita ou esquerda inoperante; luz de placa de licença inoperante ou placa ilegível; friso de acabamento solto ou danificado; para-choque (dianteiro ou traseiro) danificado.	Por veículo e por dia de constatação. (não se aplica a sanção de advertência).
1.16. Veículo trafegar no período noturno com farol baixo e demais lanternas de sinalização parcialmente apagadas ou luzes do salão parcialmente apagadas.	Por veículo e por ocorrência.
1.17. Veículo em operação utilizando letreiro inoperante ou com denominação incorreta da linha ou sem iluminação.	Por veículo e por ocorrência.
1.18. Operar veículo com derramamento de óleo ou	Por veículo e dia de constatação.



Infração	Critério de Imposição da Sanção
combustível em via pública ou terminal ou estação.	
1.19. Veículo trafegar no período diurno com faróis baixos apagados.	Por veículo e por ocorrência.
1.20. Na operação da linha ou serviço complementar, deixar de cumprir até dez por cento das partidas, desde que a frota utilizada seja igual ou maior a frota determinada pelo Poder Concedente, por período fiscalizado.	Por constatação.
1.21. Efetuar partidas com divergência entre os horários previstos, superiores a 5 minutos, em mais de 50% das viagens programadas para o período fiscalizado.	Por constatação.
1.22 Afixar comunicação de interesse do usuário em local de difícil visualização	Por veículo/terminal/ponto de embarque e desembarque e por dia de constatação
1.23. Obter em um dos subíndices do IQT (IQT1, IQT2 e IQT3), conforme cálculo estabelecido no anexo 36, valor inferior a 0,50 e superior ou igual a 0,45.	Por ocorrência constatada.
1.24 Não enviar as informações exigidas, no prazo especificado e completas, como descrito no Anexo 34.	A cada infração ocorrida. (não se aplica a sanção de advertência).
1.25 Não emitir o recibo de venda dos bilhetes ou créditos eletrônicos.	Por cliente atendido
1.26 Empregar pessoal destreinado, inabilitado ou inidôneo para as atividades de atendimento do usuário.	Por ocorrência constatada.
1.27 Empregar pessoal destreinado ou inabilitado para as atividades de Atendimento ao Cliente.	Por ocorrência constatada.
1.28 Não cumprir a meta TAXA DE RESPONDIDAS EM 24 HORAS, conforme cálculo estabelecido no Anexo 33.	Por constatação Mensal (não se aplica a sanção de advertência).



1.29 Não cumprir a meta TAXA DE REABERTAS, conforme cálculo estabelecido no Anexo 33.	Por constatação Mensal (não se aplica a sanção de advertência).
1.30 Não cumprir a meta TAXA DE RESPONDIDAS NO PERÍODO, conforme cálculo estabelecido no Anexo 33.	Por constatação no Período (não se aplica a sanção de advertência).



2. CONSTITUEM-SE INFRAÇÕES CLASSIFICADAS COMO MÉDIAS:

Infração	Critério de Imposição da Sanção
2.1. Deixar de disponibilizar ou não operar serviço de achados e perdidos.	Por dia de constatação.
2.2. Não executar serviços, programas de gestão e treinamento de seus empregados.	Por dia de constatação.
2.3. Não informar no prazo de vinte e quatro horas, sobre toda e qualquer ocorrência não rotineira, não prevista no Anexo 34.	Por ocorrência não informada.
2.4. Não zelar pela proteção ao meio ambiente, no que lhe compete.	Por ocorrência e por dia de constatação.
2.5. Não fornecer ao Poder Concedente e à EMTU/SP, nos prazos solicitados, todos e quaisquer documentos e informações pertinentes ao objeto da concessão.	Por documento ou informação e por dia de constatação.
2.6 Transportar as cargas listadas no Anexo 09	Por ocorrência constatada
2.7. Não indicar preposto para as tarefas de acompanhamento permanente das atividades de implantação e execução do Projeto Executivo da Infra Estrutura da Racionalização Operacional.	Por dia de constatação.
2.8. Não acompanhar permanentemente as tarefas de atividades de implantação e execução do Projeto Executivo da Infra Estrutura da Racionalização Operacional.	Por dia de constatação.
2.9. Deixar de comunicar ao Poder Concedente no prazo de 15 (quinze) dias após sua a realização, as alterações de natureza eminentemente formal e/ou procedimental, no estatuto ou contrato social da Concessionária, que não dependam de anuência prévia do Poder Concedente	Por alteração e por dia de constatação.
2.10. Para as inspeções periódicas, caso haja alteração de propriedade dos veículos, não juntar cópia dos documentos que comprovem a propriedade e compromisso registrado em Cartório de Títulos e	Por veículo e por dia de constatação.



Infração	Critério de Imposição da Sanção
Documentos, que conste declaração formal do proprietário, cedente, arrendante, locador ou possuidor por qualquer outro título hábil, da vinculação ao contrato, dos veículos que não são de propriedade da Concessionária.	
2.11. Não enviar a EMTU/SP cópia dos documentos que comprovem a propriedade e compromisso registrado em Cartório de Títulos e Documentos, que conste declaração formal do proprietário, cedente, arrendante, locador ou possuidor por qualquer outro título hábil da vinculação ao contrato, também registrada em cartório, das garagens, se substituídas, quando as áreas não forem de propriedade da Concessionária.	Por ocorrência e por dia de Constatação
2.12. Utilizar cartazes, letreiros ou qualquer forma de publicidade em veículo, terminal, abrigo, ponto de parada ou viário segregado, em desconformidade com as instruções e aprovação da EMTU/SP.	Por ocorrência e por dia de constatação.
2.13. Deixar de cumprir os prazos de correção de falhas em terminal ou viários exclusivos.	Por falha e por dia de constatação
2.14. Deixar de comunicar em 24 (vinte e quatro) horas a EMTU/SP, acidente sem vítima e suas causas.	Por ocorrência e por dia de constatação
2.15. Permitir ou executar serviços de manutenção, limpeza ou abastecimento de veículo em locais e instalações não autorizadas pela EMTU/SP ou com passageiros a bordo.	Por veículo e por ocorrência.
2.16. Parar ou efetuar manobras de forma brusca ou desnecessária, ou trafegar em velocidade superior a permitida na via constatada através da análise do tacógrafo.	Por veículo e por ocorrência.
2.17. Nas linhas comuns, transportar passageiros além do limite permitidos pela EMTU/SP ou transportar pingente.	Por veículo e por ocorrência.



Infração	Critério de Imposição da Sanção
2.18. Nas linhas seletivas, transportar passageiros em pé.	Por veículo e por ocorrência.
2.19. Não atender ao sinal de parada, dado com antecedência razoável, ou recusar passageiros nos pontos de parada não estando lotado o veículo.	Por veículo e por ocorrência.
2.20. Não exibir documentação do veículo ou de sua tripulação aos Agentes da Fiscalização.	Por veículo e por dia de constatação.
2.21. Não atender de forma adequada o público em geral, e os usuários, em particular, ou não responder pelo correto comportamento e eficiência de seus empregados e agentes, ou manter funcionário com comportamento inadequado no cumprimento do serviço ou no atendimento a usuários, ou manter empregado cujo afastamento tenha sido exigido pela EMTU/SP.	Por veículo e por ocorrência.
2.22. Não elaborar e implementar esquemas de atendimento a situações de emergência, deixando de manter disponíveis, para tanto, recursos humanos e materiais.	Por recurso não disponível
2.23. Estacionar veículo para guarda ou pernoite em local não autorizado pela EMTU/SP.	Por veículo e por dia de constatação.
2.24. Veículo iniciar a operação com qualquer uma das seguintes não conformidades: buzina inoperante; piso liso; banco ausente; farol baixo ou alto inoperante; qualquer uma das setas inoperante; extintor de incêndio danificado ou vencido ou fora das especificações; janela com substituição de vidro por qualquer material; lanterna dianteira ou traseira inoperantes; ar condicionado inoperante (somente para veículos com janelas lacradas); degrau dianteiro ou traseiro danificado; elevador/rampa para cadeirante danificado e triângulo ausente.	Por veículo e por dia de constatação.
2.25. Não manter o Selo de Inspeção Técnica Veicular da EMTU/SP afixado no para-brisa direito do veículo;	Por veículo e por dia de constatação.



Infração	Critério de Imposição da Sanção
os itens do Anexo 15; não portar o Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo (CRLV) atualizado; não divulgar a alteração da tarifa com aviso em local de fácil leitura.	
2.26. Não implementar no prazo previsto o Padrão de Comunicação Visual em toda a frota, Terminais e pontos de parada, conforme constante do Anexo 15.	Por veículo ou por terminal/ ponto de embarque e desembarque e por dia de constatação.
2.27. Não adequar a frota aos procedimentos de operação e manutenção em conformidade ao Anexo 17.	Por veículo não adequado e por dia de constatação.
2.28. Não responder nos prazos determinados as notificações da Central de Atendimento ao Cliente e Ouvidoria da EMTU/SP.	Por notificação não respondida e por dia de constatação.
2.29. Não disponibilizar à EMTU/SP as reclamações e sugestões recebidas na Central de Relacionamento com o Cliente da Concessionária.	Por dia de constatação.
2.30 Descumprir quaisquer das obrigações previstas no Anexo 33 nas formas e prazos estabelecidos e/ou deixar de atender aos parâmetros de avaliação.	Por ocorrência constatada.
2.31 Não manter a estrutura da Central de Atendimento aos Clientes nos níveis aceitáveis, de modo a causar queda na qualidade dos serviços prestados.	Por ocorrência Constatada
2.32. Não cumprir a meta do índice de reclamações, conforme cálculo estabelecido no Anexo 33,	Por constatação Mensal.
2.33. Transportar passageiro sem o pagamento da tarifa, ressalvada a exceção dos passageiros beneficiados com gratuidade nos termos do CONTRATO e legislação pertinente.	Por veículo e por ocorrência.
2.34. Operar veículo com passageiro sentado no painel, no capo/cofre do motor ou no habitáculo do motorista.	Por veículo e por ocorrência.
2.35. Condutor falando ou manipulando qualquer	Por veículo e por ocorrência.



Infração	Critério de Imposição da Sanção
aparelho de comunicação ou utilizando fone de ouvido com o veículo em movimento, exceto equipamento de comunicação com o CCO.	
2.36. Motorista/tripulação não capacitado a operar equipamento tipo elevador ou rampa para portadores de mobilidade reduzida.	Por veículo e por dia de constatação
2.37. Obter em um dos subíndices do IQT (IQT1, IQT2 e IQT3), conforme cálculo estabelecido no Anexo 36, valor inferior a 0,45 e superior ou igual a 0,40.	Por ocorrência constatada.
2.38. Trafegar com qualquer uma das portas abertas após a operação de embarque ou desembarque.	Por veículo e por ocorrência
2.39. Liberar veículo para operação sem equipamento de monitoramento UCP Homologado pela EMTU/SP.	Por equipamento/veículo e por dia de constatação
2.40. Não recolher para manutenção, veículo que teve o equipamento de monitoramento UCP quebrado durante a operação do dia.	Por equipamento/veículo e por dia de constatação
2.41. Operar com linha e sentido divergente da constatada através do monitoramento eletrônico.	Por equipamento/veículo e por dia de constatação
2.42. Iniciar a operação sem que os sistemas de monitoramento - UCP e demais equipamentos embarcados estejam em funcionamento, adequado ao estabelecido e autorizado pela EMTU/SP	Por ocorrência constatada
2.43. Não dar solução às reclamações feitas pelos usuários, quanto aos seus serviços de comercialização ou de seus credenciados.	Por reclamação não solucionada.
2.44. Veicular campanha publicitária e/ou propaganda relativa à distribuição de bilhetes ou créditos eletrônicos, sem prévia autorização do Poder Concedente e/ou da EMTU/SP.	Por ocorrência constatada.
2.45. Não manter em arquivo, por data de movimento e loja, pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) dias, os “Recibos de Vales Transporte”, com as respectivas “Solicitações de Vales Transporte” anexadas.	Por dia de movimento.



Infração	Critério de Imposição da Sanção
2.46. Não manter estrutura adequada e condizente para cadastramento dos usuários com isenção de tarifa.	Por ocorrência constatada.
2.47. Operacionalizar lojas não expressamente autorizadas pela EMTU/SP.	Por ocorrência constatada.
2.48. Não manter a estrutura do sistema de distribuição de bilhetes ou créditos eletrônicos nos níveis aceitáveis, de modo a causar queda na qualidade dos serviços prestados.	Por ocorrência constatada.
2.49. Não disponibilizar os documentos de comercialização e nos postos de vendas, espaço específico para constar telefone e o endereço eletrônico da EMTU/SP, para possibilitar o registro das informações.	Por ocorrência constatada.



3. CONSTITUEM-SE INFRAÇÕES CLASSIFICADAS COMO GRAVES:

Infração	Critério de Imposição da Sanção
3.1. Negar-se a receber documentos ou tomar ciência dos mesmos quando encaminhados ou apresentados pelo Poder Concedente.	Por ocorrência e por dia de constatação.
3.2. Deixar de apresentar veículo para inspeção técnica veicular, sem justificativa e comprovação.	Por veículo e por dia de constatação.
3.3. Deixar de substituir veículos no prazo previsto da proposta técnica, sem que haja justificativa, comprovação e anuência do Poder Concedente.	Por veículo não substituído e por dia de constatação.
3.4. Deixar de implantar a Central de Relacionamento com o Cliente e/ou a Central de Operação no prazo previsto.	Por dia de constatação.
3.5. Deixar de manter ou renovar na periodicidade contratual o inventário dos bens integrantes da concessão, com todas as informações exigidas no Contrato.	Por item e por dia de constatação.
3.6. Deixar de executar a manutenção preventiva da infraestrutura, implantada e a ser implantada, na Central de Relacionamento com cliente, de acordo com os padrões e especificações definidos pela EMTU/SP.	Por item não verificado, e por dia de constatação.
3.7. Deixar de executar a manutenção corretiva da infraestrutura, implantada e a ser implantada, na Central de Relacionamento com cliente, de acordo com os padrões e especificações definidos pela EMTU/SP.	Por falha não sanada nos prazos definidos, e por dia de constatação.
3.8. Deixar de executar a manutenção preventiva da infraestrutura, implantada e a ser implantada, de acordo com os padrões e especificações definidos pela EMTU/SP.	Por item não verificado, e por dia de constatação.
3.9. Deixar de executar a manutenção corretiva da	Por falha não sanada nos prazos



Infração	Critério de Imposição da Sanção
infraestrutura, implantada e a ser implantada, de acordo com os padrões e especificações definidos pela EMTU/SP.	definidos, e por dia de constatação.
3.10. Não executar a manutenção preventiva do viário sob gestão da Concessionária, de acordo com os padrões e especificações definidos pela EMTU/SP.	Por item não verificado, e por dia de constatação.
3.11. Deixar de executar a manutenção corretiva do viário sob gestão, de acordo com os padrões e especificações definidos pela EMTU/SP.	Por falha não sanada nos prazos definidos, e por dia de constatação.
3.12. Deixar de executar os serviços, controles e atividades relativos à Concessão, com zelo, diligência e economia, não utilizando a melhor técnica aplicável a cada uma das tarefas desempenhadas, desrespeitando as regras e procedimentos estabelecidos pela EMTU/SP.	Por ocorrência e por dia de constatação.
3.13. Deixar de comprovar perante o PODER CONCEDENTE, quando solicitado e no prazo de 10 (dez) dias úteis, as quitações legalmente exigidas de todo e qualquer encargo que se referir aos SERVIÇOS.	Por certidão não apresentada, e por dia de constatação
3.14. Deixar de cumprir as determinações legais relativas à legislação trabalhista, previdenciária, de segurança e medicina do trabalho em relação aos seus empregados.	Por empregado em situação irregular e por dia de constatação.
3.15. Não dispor de equipamentos, acessórios, recursos humanos e materiais, para a perfeita execução dos serviços.	Por recurso indisponível e por dia de constatação.
3.16. Não dispor de instalações completas de garagens conforme dispõe o Anexo 22.	Por instalação e por dia de constatação.
3.17. Não adotar providências necessárias à garantia do patrimônio público e à segurança no transporte dos usuários.	Por ocorrência e por dia de constatação.



Infração	Critério de Imposição da Sanção
3.18. Não responder perante a STM e EMTU/SP e terceiros, por todos os atos e eventos de sua competência.	Por ocorrência e por dia de constatação.
3.19. Não acatar medidas determinadas pelos responsáveis investidos de autoridade, em caso de acidentes ou situações anormais à rotina.	Por ocorrência.
3.20. Não responder pelo pagamento dos impostos, taxas e outras contribuições ou pelo pagamento das contas de consumo de energia elétrica e água e esgoto dos Terminais Metropolitanos.	Por pagamento e por dia de constatação.
3.21. Não responder por eventuais desídias e faltas quanto às obrigações decorrentes da Concessão, nos termos estabelecidos no contrato.	Por ocorrência e por dia de constatação.
3.22. Não permitir, obstruir ou dificultar a ação de fiscalização e a realização de auditorias.	Por dia de constatação
3.23. Deixar de proceder a todas as reformulações de linhas, itinerários e equipamentos necessários à implantação do Projeto Executivo da Infraestrutura da Racionalização Operacional – Anexo 11.	Por linha, equipamento e por dia de constatação.
3.24. Deixar de contratar ou manter atualizadas, às expensas da Concessionária, apólices de seguro que sejam necessários para a prestação do serviço, indicados no plano de seguros, conforme detalhado na Cláusula 47 do Contrato.	Por dia de constatação.
3.25. Deixar de comunicar em 24 (vinte e quatro) horas a EMTU/SP, acidente com vítima e suas causas.	Por ocorrência e por dia de constatação.
3.26. Não informar ou induzir o usuário a erro sobre as condições de prestação do serviço.	Por ocorrência e por dia de constatação.
3.27. Recusar injustificadamente o recebimento dos Cartões Escolares, Vale Transporte e de integração, quando for o caso.	Por veículo e por ocorrência.
3.28. Recusar ou dificultar o embarque de passageiros com direito à gratuidade.	Por ocorrência e por veículo.



Infração	Critério de Imposição da Sanção
3.29. Não integrar os serviços quando determinado pelo Poder Concedente.	Por veículo utilizado na operação dos serviços não integrados e por dia de constatação.
3.30. Deixar de utilizar ou descumprir o Plano de Contingência conforme previsto no Anexo 28.	Por recurso requisitado e por dia de constatação.
3.31. Não acionar todos os recursos à sua disposição, deixando de garantir a fluidez do tráfego e o padrão adequado do serviço concedido.	Por recurso não acionado e por dia de constatação.
3.32. Não divulgar adequadamente, ao público em geral e ao usuário em particular, a adoção de esquemas especiais de circulação quando da ocorrência de situações excepcionais.	Por dia de constatação.
3.33 Prestar serviços de forma inadequada ou deficiente, conforme normas, critérios indicadores e parâmetros definidores da qualidade dos serviços, conforme o Anexo 36.	Por ocorrência e por dia de constatação.
3.34. Desacatar o Agente Fiscal, membro da Comissão de Transportes ou qualquer autoridade do Poder Concedente.	Por ocorrência.
3.35. Não favorecer o embarque e desembarque de criança, gestante, idoso e deficiente físico.	Por ocorrência e por veículo.
3.36. Permitir o embarque de passageiro conduzindo combustível, material nocivo à saúde ou animal, exceto cão de guia para deficientes visuais.	Por veículo/terminal e por ocorrência.
3.37. Não permitir o embarque de cão guia para deficientes visuais.	Por veículo e por ocorrência.
3.38. Negar troco ao passageiro.	Por veículo e por ocorrência.
3.39. Não prestar esclarecimento aos Agentes Fiscais em matéria de serviço.	Por ocorrência.
3.40. Omitir socorro a passageiro no caso de acidente.	Por veículo e por dia de constatação.
3.41. Utilizar veículos registrados em serviço de outra natureza, sem autorização prévia e expressa da EMTU/SP.	Por veículo, com a imposição de penalidade de apreensão do veículo.



Infração	Critério de Imposição da Sanção
3.42. Na operação da linha ou serviço complementar for constatada quantidade menor de viagens, com frota utilizada inferior a estabelecida pelo Poder Concedente, para o período fiscalizado.	Por constatação.
3.43. Deixar de providenciar transporte para os passageiros no caso de interrupção ou paralisação da viagem.	Por veículo e por ocorrência.
3.44. Utilizar veículos diferenciados dos apresentados no Anexo 14, com atendimento inferior ao padrão definido para o serviço.	Por veículo e por dia de constatação.
3.45. Deixar de adequar a sua frota ou parte dela, às inovações tecnológicas impostas pelos municípios quanto à compatibilidade com o sistema viário local, com prévia anuência da EMTU/SP.	Por veículo por dia de constatação.
3.46. Veículo em operação com qualquer uma das seguintes não conformidades: porta ausente ou inoperante; espelho retrovisor externo ausente; limpador de pára-brisa esquerdo inoperante ou ausente ou quebrado; conjunto de farol baixo ou alto inoperante; conjunto de luzes de freio esquerda e direita inoperante; qualquer pneu liso; pneu dianteiro reformado; saída de emergência ausente ou danificada; pára-brisa ausente; vidro traseiro faltante ou quebrado; tacógrafo ausente ou inoperante; letreiro inoperante; ar condicionado inoperante com janelas lacradas; Banco solto, quebrado ou lesivo; corrimão de embarque ou desembarque solto; balaústre solto ou ausente; piso solto; elevador inoperante ou fora das especificações; janela sem vidro ou com ausência de separador; extintor ausente ou descarregado; ou falhas de nível 3 conforme manual de inspeção veicular/Resolução STM 42/08.	Por veículo e por dia de constatação com a imposição da penalidade de apreensão do veículo
3.47. Impedir ou dificultar a inspeção de garagem durante todo o período da concessão.	Por dia de constatação.



Infração	Critério de Imposição da Sanção
3.48. Obstruir ou dificultar o transporte de Agente Fiscal ou membro da Comissão de Transportes.	Por veículo e por ocorrência.
3.49. Alterar o itinerário definido pelo Poder Concedente sem prévia autorização da EMTU/SP, salvo impossibilidade de uso da via, devidamente comprovada.	Por veículo e por ocorrência.
3.50. Alterar ponto terminal definido na Ordem de Serviço Operacional, salvo impossibilidade do uso da via devidamente comprovada.	Por veículo e por ocorrência.
3.51. Ceder, alienar ou transferir propriedade de veículo registrado sem prévia autorização da EMTU/SP.	Por veículo.
3.52. Não manter veículos que permitam atendimento igual ou superior ao padrão de serviço apresentado no Anexo 10.	Por dia de constatação.
3.53. Deixar de executar a primeira ou a última viagem da linha no horário programado na Ordem de Serviço Operacional.	Por constatação.
3.54. Não manter posto(s) de orientador de público na infraestrutura implantada e a ser implantada conforme determinação da EMTU/SP.	Por dia de constatação.
3.55. Deixar de manter a frota cadastrada conforme estabelecida em Ordem de Serviço Operacional, inclusive a frota reserva.	Por veículo e por dia de constatação.
3.56. Empregar nos veículos, acessórios, tecnologias e equipamentos nos serviços sem prévia inspeção e aprovação da EMTU/SP.	Por constatação.
3.57. Interromper a viagem, sem justa causa.	Por veículo e por dia de constatação.
3.58. Não disponibilizar quadro de pessoal para realização de treinamentos quando solicitado pelo Poder Concedente	Por ocorrência constatada
3.59. Deixar de cumprir resolução, portaria e norma das autoridades competentes, do Poder Concedente	Por ocorrência e por dia de constatação.



Infração	Critério de Imposição da Sanção
ou determinação de Agente Fiscal ou da EMTU/SP, em matéria de serviço.	
3.60. Deixar de transmitir informações do sistema de controle de oferta e monitoramento,	Por veículo e por dia de constatação
3.61. Obter em um dos subíndices do IQT (IQT1, IQT2 e IQT3), conforme cálculo estabelecido no Anexo 36 valor inferior a 0,40 e superior ou igual a 0,35	Por ocorrência.
3.62. Não possuir nos prazos indicados no CONTRATO, os laudos de vistoria dos veículos de sua frota e das garagens	Por veículo e por dia de constatação
3.63. Não possuir módulos embarcados nos veículos ou, em havendo, os módulos embarcados não estejam em funcionamento ou não sejam equipamentos homologados pela EMTU/SP	Por veículo e por dia de constatação
3.64. Deixar de cumprir as atividades listadas no item 48.10 no prazo e na forma estabelecida neste CONTRATO impedindo o adequado exercício da fiscalização e acompanhamento contratual	Por descumprimento e por dia de constatação
3.65. Deixar de atender as especificações do plano básico de operação e aos procedimentos de manutenção veicular, constantes do contrato e ANEXOS 09 e 17	Por ocorrência constatada, e por dia de constatação.
3.66. Deixar de manter os bens integrantes da concessão em plenas condições de uso, conservação e segurança	Por ocorrência constatada, e por dia de constatação.
3.67. Deixar de informar ao Poder Concedente a contratação de terceiros para a prestação de serviços relevantes para o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares aos serviços objetos da Concessão.	Por ocorrência constatada, e por dia de constatação.
3.68. Descumprir as disposições previstas na Lei Estadual nº 10.294/1999 que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público no âmbito do	Por ocorrência constatada, e por dia de constatação.



Infração	Critério de Imposição da Sanção
Estado	
3.69. Deixar de adequar durante todo o prazo de vigência da Concessão, sua frota às normas constantes na legislação de acessibilidade vigente	Por ocorrência constatada, e por dia de constatação.
3.70. Deixar de cumprir as determinações do PODER CONCEDENTE e da EMTU para o atendimento de operações especiais que se caracterizam por eventos pré-programados	Por evento constatado
3.71. Utilizar ou disponibilizar os bens integrantes da concessão fora das hipóteses previstas no Contrato;	Por evento constatado
3.72. Deixar de preservar a atualidade na prestação dos serviços objeto da Concessão	Por evento constatado, e por dia de constatação.
3.73. Descumprir os marcos, etapas, atividades e prazos previstos no cronograma físico-financeiro dos Investimentos Adicionais	Por evento constatado, e por dia de constatação.
3.74. Permitir que as informações confidenciais relativas ao SAOM venham a ser de conhecimento de terceiros não autorizados expressamente pela EMTU/SP.	Por ocorrência constatada.
3.75. Recusar-se a prestar esclarecimentos ou informações à equipe de fiscalização / auditoria própria ou contratada da STM e EMTU/SP.	Por ocorrência constatada, e por dia de constatação.
3.76. Não atender prontamente as reclamações, exigências ou observações da equipe de fiscalização da STM e EMTU/SP.	Por ocorrência constatada.
3.77. Não permitir o acesso aos locais e aos sistemas da equipe de fiscalização / auditoria própria ou contratada da STM e EMTU/SP às suas dependências.	Por ocorrência constatada.



3.78. Não garantir, possibilitar ou permitir o acesso online da STM e EMTU/SP, às informações referentes à operação do transporte, emissão, comercialização e compensação dos créditos eletrônicos, emissão e distribuição de cartões, diretamente ao Sistema Central da Bilhetagem Eletrônica.	Por dia de acesso impossibilitado.
3.79. Não cumprir determinação da EMTU/SP no processo de operacionalização dos créditos eletrônicos.	A cada infração ocorrida.
3.80. Não permitir amplo acesso da EMTU/SP aos sistemas e equipamentos automatizados de controle de oferta (UCP) bem como a sua integração aos Validadores do sistema de Bilhetagem Eletrônica.	Por dia de constatação.
3.81. Manter bilheterias atendendo ao público em horário inferior ao de funcionamento do respectivo terminal ou em quantidade insuficiente para o atendimento da demanda constatada.	Por ocorrência constatada.
3.82. Paralisar os serviços de distribuição de bilhetes ou créditos eletrônicos.	A cada período superior a 3 horas de paralisação.
3.83. Apresentar documentação ou sistema de controle de estoque cujo saldo seja divergente dos saldos físicos ou eletrônicos apurados em procedimento de fiscalização / auditoria realizada pela equipe designada pela STM ou EMTU/SP.	Por ocorrência constatada.
3.84. Vincular a distribuição de bilhetes ou créditos eletrônicos aos usuários a cobrança de taxas de qualquer natureza, sem anuência da EMTU/SP	Por ocorrência constatada.
3.85. Manter loja ou local de venda desabastecido de bilhete ou créditos eletrônicos.	Por local e por dia de desabastecimento.
3.86. Atender ao público, em loja, em período inferior ao das 08h00m às 16h30m, de segunda a sexta feira, salvo se expressamente autorizado pela EMTU/SP.	A cada infração ocorrida.



3.87. Transmitir informações do sistema de controle de oferta e monitoramento, sem as variáveis definidas no Manual de Integração quando assim for determinado pela EMTU/SP.	A cada transmissão com pelo menos uma variável não preenchida
3.88. Transmitir informações do sistema de controle de oferta e monitoramento via sistema de integração quando assim for determinado pela EMTU/SP, fora dos padrões definidos no Manual de Integração.	A cada transmissão fora dos padrões
3.89. Transmitir informações do sistema de controle de oferta e monitoramento via sistema de integração quando assim for determinado pela EMTU/SP, com informações não condizentes com a operação real.	A cada transmissão com informações incorretas
3.90. Operar com o sistema de controle de oferta e monitoramento com dados cadastrais divergentes do sistema de monitoramento da EMTU ou da Ordem de Serviço Operacional.	Por ocorrência constatada
3.91. Manter visor de validadores da Bilhetagem Eletrônica sem condições de visualização pelos passageiros ou posicionados de modo a dificultar a visualização quanto à tarifa cobrada.	Por equipamento/veículo e por dia de constatação
3.92. Liberar frota, total ou parcial, com versão de software desatualizada, impedindo a cobrança correta e/ou impossibilitando o usuário de pagar a tarifa com o cartão eletrônico.	Por equipamento /veículo e por dia de constatação
3.93. Iniciar a operação sem que os sistemas de bilhetagem ou validadores estejam em funcionamento, adequado ao estabelecido e autorizado pela EMTU/SP.	Por veículo e por dia de constatação
3.94. Não recolher para manutenção, veículo que teve o validador quebrado durante a operação do dia.	Por veículo e por dia de constatação
3.95. Permitir o uso indevido de cartão de beneficiário com isenção ou redução de tarifa.	Por ocorrência constatada



<p>3.96. Deixar de implementar, no prazo indicado no item 22.4 do Contrato, ou deixar de manter, programa de conformidade, consistente em mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Administração Pública.</p>	<p>Por dia de constatação</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------

**4. CONSTITUEM-SE INFRAÇÕES CLASSIFICADAS COMO GRAVÍSSIMAS:**

Infração	Critério de Imposição da Sanção
4.1. Descumprir a obrigação de prestar os serviços ininterruptamente e de forma adequada aos usuários.	Por ocorrência constatada
4.2. Deixar de adquirir e instalar os validadores para o sistema de arrecadação e controle.	Por dia de constatação.
4.3. Operar os Terminais e Estações Metropolitanos, em desacordo com os padrões e especificações definidas pela EMTU/SP no Anexo 25.	Por procedimento não realizado e por dia de constatação
4.4. Operar os corredores de Ônibus, em desacordo com os padrões e especificações definidas no Anexo 25.	Por procedimento não realizado e por dia de constatação
4.5. Empregado trabalhando na pista de rolamento sem coletes reflexivos.	Por funcionário e por dia de constatação
4.6. Obstruir ou não conceder amplo acesso aos serviços não delegados.	Por dia de constatação.
4.7. Deixar de pagar à EMTU/SP o valor disposto na Clausula 12.1 do Contrato, referente a Taxa de Fiscalização.	Por dia de atraso.
4.8. Praticar atos que nos termos da Cláusula 28 exigem autorização do Poder Concedente, sem obtenção de anuência prévia.	Por dia de constatação.
4.9. Fornecer informação relativa aos aspectos do CONTRATO a terceiros, inclusive de meios de publicidade, sem prévia autorização por escrito da EMTU/SP.	Por informação e por dia de constatação.
4.10. Não operar linhas ou serviços em conformidade com a situação das LINHAS DE ÔNIBUS e respectivas características operacionais autorizadas, no momento da assunção dos serviços.	Por dia de constatação e por linha.
4.11. Cobrar tarifa diversa da autorizada.	Por veículo e por ocorrência.
4.12. Deixar de observar seccionamento tarifário e	Por veículo e por ocorrência.



Infração	Critério de Imposição da Sanção
integração autorizada.	
4.13. Deixar de cumprir a proposta apresentada na Metodologia de Execução, relativa aos níveis de conforto.	Por veículo em que constatada diferença entre o proposto na Metodologia de Execução e o efetivamente cadastrado, e por dia de constatação.
4.14. Ultrapassar a idade máxima limitada, da fabricação do chassis conforme previsto para linhas comuns e seletivas e para linhas especiais, respectivamente, de cada veículo.	Por veículo e por dia de constatação.
4.15. Deixar de cumprir a proposta apresentada na Metodologia de Execução, relativa à idade média da frota.	Por dia de constatação.
4.16. Falsificar ou utilizar documento falso em informação ao Agente Fiscal ou ao Poder Concedente.	Por ocorrência e por dia de constatação.
4.17. Entregar a condução do veículo em operação à pessoa não habilitada pela Autoridade de Trânsito para o transporte coletivo de passageiros.	Por ocorrência e por dia de constatação, com a imposição da penalidade de apreensão do veículo.
4.18. Deixar de manter cobrador de passagem, nas hipóteses em que obrigatória a sua presença, conforme Cláusula 29.17 do Contrato.	Por veículo e por dia de constatação.
4.19. Nas linhas autorizadas, motorista efetuar cobrança de passagem com o veículo em marcha.	Por veículo e por dia de constatação.
4.20. Paralisar parte ou o conjunto das linhas regulares ou seus serviços complementares, sem justificativa ou concorrer para tanto.	Por serviço paralisado e por dia de constatação.
4.21. Praticar seccionamento tarifário sem prévia autorização do Poder Concedente.	Por veículo e por ocorrência.
4.22. Utilizar veículo cujas características tenham sido alteradas, sem submetê-lo a inspeção por parte dos órgãos competentes e da EMTU/SP.	Por veículo e dia de constatação, com a imposição da penalidade de retenção ou apreensão do veículo.
4.23. Utilizar, na operação, veículo não cadastrado ou com vistoria vencida pela EMTU/SP.	Por veículo e por dia de constatação, com a imposição da penalidade de



Infração	Critério de Imposição da Sanção
	apreensão do veículo.
4.24. Utilizar veículo de terceiro, sem autorização prévia e expressa da EMTU/SP.	Por veículo e por dia de constatação, com a imposição da penalidade de apreensão do veículo.
4.25. Utilizar, na operação, veículo que, após sinistro grave, não tenha sido submetido à nova inspeção técnica veicular pela EMTU/SP ou órgãos competentes (quando aplicável).	Por veículo e por dia de constatação, com a imposição da penalidade de apreensão do veículo.
4.26. Utilizar, na operação, veículo que tenha sido reprovado em inspeção técnica veicular da EMTU/SP, por apresentar defeito de nível 3, conforme previsto na Resolução STM 42/08.	Por veículo e por dia de constatação, com a imposição da penalidade de apreensão do veículo.
4.27. Operar linha ou serviço sem prévia autorização do Poder Concedente.	Por constatação com a imposição da penalidade de apreensão do veículo.
4.28. Deixar de assumir a infraestrutura implantada e a ser implantada pela EMTU/SP.	Por infraestrutura não assumida e por dia de constatação.
4.29. Não manter posto(s) de segurança na infraestrutura implantada e a ser implantada conforme determinação da EMTU/SP.	Por dia de constatação.
4.30. Deixar de executar os serviços de conservação ou operação na infraestrutura implantada e a ser implantada pela EMTU/SP.	Por dia de constatação.
4.31. Deixar de manter por período mínimo de 20 (vinte) dias as imagens captadas pelo CFTV ou MVC.	Por dia de constatação.
4.32. Estiver o motorista dirigindo alcoolizado ou sob o efeito de substância tóxica	Por constatação, sendo o veículo retirado de circulação até a apresentação de condutor habilitado.
4.33. Obter em um dos subíndices do IQT (IQT1, IQT2 e IQT3), conforme cálculo estabelecido no Anexo 36, valor inferior a 0,35.	Por ocorrência constatada
4.34. Não instalar e manter, em local determinado pela EMTU/SP, equipamentos e sistema que permitam a	Por ocorrência constatada.



Infração	Critério de Imposição da Sanção
autorização da emissão dos créditos eletrônicos de forma segura, automática e sincronizada em tempo real com o Sistema Central da Bilhetagem Eletrônica.	
4.35. Não disponibilizar e manter a infraestrutura de sistema e equipamentos, compatíveis com as necessidades dimensionadas pela EMTU/SP e em locais determinados para realização do cadastramento de usuários de responsabilidade da EMTU/SP.	Por ocorrência constatada
4.36 Praticar qualquer tipo de fraude em relação às gratuidades e a contagem dos usuários transportados	Por ocorrência constatada
4.37. Não repassar a EMTU/SP o valor relativo à parcela devida nos prazos estabelecidos em contrato.	Por dia de atraso.
4.38. Não permitir a utilização do SAOM por todos os serviços de transporte intermunicipais metropolitanos da RMSP que serão operados diretamente ou contratados pela EMTU/SP.	A cada lote de remição não realizada.
4.39. Elaborar ou alterar os sistemas do SAOM sem o monitoramento e autorização da EMTU/SP.	Por ocorrência constatada.
4.40. Não permitir a EMTU/SP realizar o monitoramento de toda a implantação da SAOM.	Por dia de implantação.
4.41. Implementar e efetivar o SAOM sem autorização expressa da EMTU/SP.	Por dia de implementação.
4.42. Não cumprir o cronograma de cada fase da implantação da Bilhetagem Eletrônica.	Por dia de atraso.
4.43. Deixar de adquirir, implantar ou gerir os sistemas e equipamentos automatizados de controle da oferta homologados pela EMTU/SP, integrados ao sistema SAOM.	Por equipamento não adquirido e por dia de constatação.
4.44. Deixar de cumprir qualquer das obrigações inseridas na Etapa Preliminar do Contrato	Por dia de constatação
4.45. Deixar de apresentar ou apresentar em desconformidade o plano de seguros, conforme previsto na Cláusula 47.2 do Contrato.	Por dia de constatação



Infração	Critério de Imposição da Sanção
4.46. Deixar de contratar ou contratar em desconformidade os SEGUROS que sejam necessários para a prestação do serviço de transporte de passageiros, indicados no plano de seguros, conforme detalhado na Cláusula 47 do Contrato.	Por dia de constatação
4.47. Deixar de manter a GARANTIA DE EXECUÇÃO vigente e nas condições previstas no contrato durante toda a vigência contratual	Por dia de constatação
4.48. Não apresentar ao Poder Concedente em até 30 (trinta) dias antes do término do prazo de vigência da Garantia de Execução, documento comprobatório de renovação e atualização da garantia de execução	Por dia de constatação
4.49. Deixar de contratar instituição financeira responsável pela Conta de Arrecadação	Por ocorrência constatada
4.50. Deixar de constituir consórcio responsável pelo SAOM	Por ocorrência constatada
4.51. Deixar de encaminhar previamente ao Poder Concedente cópia dos contratos e documentos pertinentes no tocante a exploração de receitas acessórias	Por ocorrência constatada
4.52. Deixar de contabilizar separadamente as receitas acessórias auferidas pela Concessionária	Por ocorrência constatada
4.53. Deixar de encaminhar, no prazo previsto no CONTRATO, relatório contemplando o detalhamento dos valores arrecadados, cópia das faturas e instrumentos congêneres, e demais informações necessárias ao acompanhamento da exploração das receitas acessórias	Por ocorrência constatada
4.54. Realizar a exploração de receitas acessórias que possam prejudicar a exploração do serviço público de transporte metropolitano de passageiros ou a sua imagem perante os usuários e/ou em desconformidade com as regras constantes do CONTRATO	Por ocorrência constatada



Infração	Critério de Imposição da Sanção
4.55. Descumprir a obrigação de celebração, por escrito, de todos os contratos de exploração de receitas acessórias	Por ocorrência constatada
4.56. Celebrar contrato de exploração de receitas acessórias, por prazo superior ao da Concessão, sem autorização do Poder Concedente	Por ocorrência constatada
4.57. Alienar, transferir ou constituir ônus de qualquer natureza, nos bens integrantes da Concessão, sem prévia anuência do Poder Concedente	Por ocorrência constatada
4.58. Deixar de reverter os bens reversíveis, bem como todos os direitos e privilégios vinculados à concessão, no final de sua vigência	Por dia de constatação
4.59. Deixar de transferir, gratuitamente, os direitos e documentos necessários ao desempenho das atividades previstas no objeto do contrato, ao final da concessão	Por dia de constatação
4.60. Praticar qualquer ato que dificulte ou retarde a transição dos serviços	Por ocorrência constatada
4.61. Deixar de instituir uma Ouvidoria permanente para receber e processar as críticas e sugestões dos USUÁRIOS dos SERVIÇOS ou de terceiros afetados por sua exploração	Por dia de constatação
4.62. Criar empecilhos, não colaborar ou não cumprir as determinações do Poder Concedente no tocante ao seu poder de fiscalização	Por ocorrência constatada
4.63. Subcontratar a operação do serviço de transporte, ressalvada a hipótese prevista na cláusula 51 do Contrato.	Por ocorrência constatada
4.64. Efetuar ou permitir qualquer tipo de subconcessão em relação aos serviços objeto do presente contrato	Por ocorrência constatada



Para as infrações listadas nos itens 1.25, 2.44, 2.45, 2.46, 2.47, 2.48, 2.49, 3.78, 3.79, 3.82, 3.83, 3.84, 3.85, 4.34, 4.35, 4.36, 4.37, 4.38, 4.39, 4.40, 4.41, 4.42, e 4.49, quando praticadas pelo CONSÓRCIO de que trata o Capítulo IV do CONTRATO, as penalidades serão aplicadas a todas as CONCESSIONÁRIAS componentes do CONSÓRCIO.