



***AGÊNCIA DE TRANSPORTE DO ESTADO DE SÃO PAULO***

# **Anexo XI**

## **Penalidades**

## ÍNDICE

CAPÍTULO I – INFRAÇÕES .....	3
CAPÍTULO II – INFRAÇÕES OPERACIONAIS E ADMINISTRATIVAS .....	3
CAPÍTULO III – PENALIDADES POR INFRAÇÕES OPERACIONAIS E ADMINISTRATIVAS .....	10
CAPÍTULO IV – INFRAÇÕES POR DESEMPENHO .....	11
CAPÍTULO V – PENALIDADES DE INFRAÇÕES POR DESEMPENHO.....	11
CAPÍTULO VI – PROCEDIMENTOS E RECURSOS EM GERAL.....	14
CAPÍTULO VII – PAGAMENTO.....	15

## CAPÍTULO I – INFRAÇÕES

1. As infrações relativas ao Edital, seus Anexos e a outros instrumentos normativos, sujeitas a penalidades são apresentadas neste Anexo. As infrações são classificadas como:

- Infrações Operacionais e Administrativas
- Infrações de Desempenho

## CAPÍTULO II – INFRAÇÕES OPERACIONAIS E ADMINISTRATIVAS

2. Descumprimentos de constantes do Contrato de Concessão, seus anexos e outros instrumentos normativos constituem Infrações Operacionais e Administrativas. As Infrações Operacionais e Administrativas estão divididas em 09 (nove) Grupos.

3. Seguem as definições dos Grupos:

### 3.1. **GRUPO I:**

- 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.

### 3.2. **GRUPO II:**

- I. Não dar prioridade ao transporte de bagagens dos passageiros
- II. Efetuar operação de carregamento ou descarregamento de encomendas em desacordo com as normas regulamentares;
- III. For utilizado o espaço do veículo reservado ao transporte de usuários, total ou parcialmente, para o transporte de encomendas;
- IV. O pessoal das Concessionárias, cuja atividade se exerça em contato permanente com o público, não estar devidamente uniformizado e identificado;

- V. Não exibir, em locais de fácil acesso, especialmente nos veículos e locais de venda de passagens, os meios/canais 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.

3.3. **GRUPO III:**

- I. Reter via de bilhete de passagem destinada ao passageiro;
- II. Não observar o prazo mínimo estabelecido para início da venda de bilhete de passagem, conforme parágrafo 4º, Artigo 90, do Anexo III – Regulamento Complementar dos Serviços;
- III. Não manter no veículo em serviço, no guichê e no site, a tabela de horários e o quadro de preços de passagens conforme determinado no serviço suburbano;
- IV. Não manter no guichê e no site, a tabela de horários e o quadro de preços de passagens conforme determinado no serviço rodoviário;
- V. Emitir bilhete de passagem em desacordo com as normas regulamentares;
- VI. Não fornecer o formulário para registro de reclamações de danos ou extravio de bagagens, ao término da viagem;
- VII. 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.
- VIII. Não realizar adequada manutenção e/ou não manter em perfeitas condições 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.

3.4. **GRUPO IV:**

- 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.

3.5. **GRUPO V:**

- I. Empregar 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 em local diverso do estabelecido no Artigo 90 do Anexo III – Regulamento Complementar dos Serviços;
- III. Descumprir o disposto nos Artigos 93 e 94 do Anexo III – Regulamento Complementar dos Serviços;
- IV. Cobrar, a qualquer título, importância não prevista ou não permitida nas normas legais ou regulamentares aplicáveis;
- V. 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 Anexo III – Regulamento Complementar dos Serviços;
- VI. Execução de serviço com categoria inferior à tarifa cobrada;
- VII. Não indenizar os proprietários de bagagens danificadas ou extraviadas no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da data da reclamação;

3.6. **GRUPO VI:**

- I. Transportar passageiros em número superior à lotação autorizada para o veículo, por viagem, conforme percentual estabelecido na tabela:

<b>PASSAGEIROS EM EXCESSO</b>	
<b>Passageiros / veículo / viagem</b>	<b>Percentual da multa (%)</b>
1	10
2	25
3	40
4	55
5	70
6	85
A PARTIR DE 7	100

- II. Não cumprir (retardar ou suprimir) o quadro de horários / partidas em conformidade com os planos operacionais das linhas, bem como o estabelecido no Artigo 39, parágrafo 1º do Anexo III – Regulamento Complementar dos Serviços.

<b>NÃO CUMPRIMENTO DO QUADRO DE HORÁRIOS / PARTIDAS</b>	
<b>Quantidade / horários / dia</b>	<b>Percentual da multa (%)</b>
1 - 5	10
6 - 10	25
11 - 15	40
16 - 20	55
21 - 25	70
26 - 30	85
A PARTIR DE 31	100

3.7. **GRUPO VII:**

- I. Interromper a prestação do serviço, sem autorização da ARTESP, salvo caso fortuito ou de força maior;
- II. Recusa ao embarque ou desembarque de passageiros, nos pontos aprovados, sem motivo;
- III. 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;
- IV. Não conceder os benefícios e gratuidades previstos nos regulamentos e normas específicas, exceto aqueles que dispõe de legislação específica;
- V. Não divulgar, ou divulgar fora do prazo estabelecidos no Edital e seus Anexos as alterações operacionais e eventuais alterações no preço final da passagem;
- VI. 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;
- VII. 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;
- VIII. Não adotar as medidas determinadas pela ARTESP, objetivando a identificação dos passageiros no embarque e o arquivamento, por noventa dias, dos documentos pertinentes;

3.8. **GRUPO VIII:**

- I. Não realizar adequada manutenção e/ou não manter em perfeitas condições de uso os veículos;
- II. Recusar o transporte de agente de fiscalização, ou aqueles devidamente autorizados pela ARTESP em serviço;

III. Praticar atos de desobediência ou oposição à ação da fiscalização;

3.9. **GRUPO IX:**

- I. Execução de serviço com veículo de especificações técnicas diferentes das estabelecidas pela ARTESP;
- II. O motorista apresentar em serviço evidentes sinais de embriaguez ou de estar sob efeito de substância tóxica, devidamente caracterizados pela autoridade competente;
- III. O veículo não estiver equipado com equipamento registrador (tacógrafo ou outro) ou estiver adulterado ou não contiver o discograma ou equivalente;
- IV. Utilizar veículo em serviço, cuja retirada de tráfego tenha sido exigida;
- V. Transportar passageiro sem a devida emissão de bilhete;
- VI. Transportar produtos perigosos ou que comprometam a segurança operacional do veículo, de seus ocupantes ou de terceiros;
- VII. Não prestar imediata e adequada assistência aos passageiros, às tripulações e aos prepostos, em caso de acidente;
- VIII. 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, conforme prazo estabelecido no Anexo III – Regulamento Complementar dos Serviços;
- IX. Falta ou defeito do(s) equipamento(s) de uso obrigatório, especificado(s) por meio de Portaria ARTESP;
- X. Não diligenciar para obter meios imediatos para a continuidade da viagem quando ocorrer interrupção ou retardamento da viagem;
- XI. Não ressarcir de imediato o passageiro ao término de sua viagem, quando houver troca de veículo por outro de característica inferior;



- XII. Manter em serviço preposto cujo afastamento tenha sido determinado pela ARTESP;
- XIII. Não prestar contas da execução dos serviços à ARTESP de acordo com o estabelecido ou sempre que exigido pela ARTESP;
- XIV. Não submeter veículos, equipamentos/garagens e demais instalações à vistoria da ARTESP ou a seus agentes delegados, periodicamente e sempre que solicitado pela ARTESP, conforme tabela abaixo:

<b>Veículos, equipamentos e Garagens não apresentados</b>	<b>Percentual da multa (%)</b>
Até 50%	100
De 51% a 70%	150
A partir de 71%	200

- XV. 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;
- XVI. Não comunicar à ARTESP a interrupção dos serviços, especificando as causas e as providências adotadas, devendo comprová-las no prazo exigido;
- XVII. 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;
- XVIII. 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;
- XIX. Não manter os níveis de conforto para o serviço rodoviário e suburbano estabelecidos pela ARTESP;

- XX. Utilização, na direção do veículo, durante a prestação do serviço, de motorista sem vínculo empregatício;
  - XXI. Deixar de realizar as viagens críticas programadas, representadas pela primeira e a última viagem por sentido, de um dia de operação da linha;
  - XXII. Deixar de acionar de imediato os mecanismos para normalização do sistema, em caso de paralisação parcial ou total, de sua área de operação;
  - XXIII. Trafegar com veículo em serviço, sem documento de porte obrigatório (CRLV) e/ou sem vistoria válida;
  - XXIV. Não observadas as regras em legislação específica, para o motorista profissional, de forma que tal conduta comprometa a segurança operacional e dos usuários;
  - XXV. Não fornecer informações do SIBEM e/ou CCO solicitadas pela ARTESP;
  - XXVI. Fornecer informações inverídicas do SIBEM e/ou CCO solicitadas pela ARTESP.
4. Constituirão motivos de **ADVERTÊNCIA** à Concessionária o primeiro descumprimento a qualquer cláusula constante do Contrato de Concessão, seus anexos e outros instrumentos normativos, caracterizado como infração dos Grupos I, III ou V.
- 4.1. A **REINCIDÊNCIA** das infrações dos Grupos I, III ou V, com **ADVERTÊNCIA** acarretarão a aplicação de multa, segundo os mesmos critérios e classificações definidas pela ARTESP.
5. Constituirão motivos de multa à Concessionária o descumprimento a qualquer artigo constante no Edital, seus anexos e outros instrumentos normativos caracterizados como infração dos Grupos II, IV, VI, VII, VIII e IX.

### **CAPÍTULO III – PENALIDADES POR INFRAÇÕES OPERACIONAIS E ADMINISTRATIVAS**

6. As Infrações Operacionais e Administrativas geram penalidade de multa, a qual está tipificada de acordo com sua gravidade, nos seguintes valores:

Grupos	Valor (R\$)
I e II	700,00
III e IV	1.400,00
V e VI	2.800,00
VII	4.200,00
VIII	5.600,00
IX	7.000,00

7. Os valores das multas serão reajustados pelo mesmo índice e na mesma data do reajuste tarifário.

#### **CAPÍTULO IV – INFRAÇÕES POR DESEMPENHO**

8. Infrações por Desempenho serão aplicadas com base nos resultados dos Índices de desempenho da Concessionária, disponíveis no Anexo IV – Índices de Desempenho do Serviço.

#### **CAPÍTULO V – PENALIDADES DE INFRAÇÕES POR DESEMPENHO**

9. As penalidades de Infrações por Desempenho serão aplicadas isoladamente para os índices IEO (Índice de Eficiência Operacional) e ISU (Índice de Satisfação do Usuário) que apresentarem resultados “nível B”, “nível C” e “nível D”, previstos no Anexo IV – Índices de Desempenho do Serviço.

9.1. 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.

9.2. 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.

9.3. 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.

10. As penalidades de Infrações por Desempenho serão aplicadas isoladamente para os índices IRC (Índice de Rejeição de Cartão), IIV (Índice de Indisponibilidade de Validador) e IICCO (Índice de Indisponibilidade de CCO) que apresentarem resultados que ultrapassem os níveis máximos de inoperação para cada um desses Índices, previstos no Anexo IV – Índices de Desempenho do Serviço.

10.1. Quando o serviço da Concessionária ultrapassar o nível máximo de inoperação será aplicada multa equivalente a 0,30% da receita tarifária do ano a que se referir a avaliação.

11. A recorrência na constatação de avaliações nível C e/ou nível D ou que ultrapassem os níveis máximos de inoperação dentro do ciclo de avaliações vigente, poderá acarretar na caducidade do contrato de concessão, conforme definido no item 12. A vigência do ciclo de avaliações e sua renovação se darão de acordo com o definido nos itens 14 e 15.

12. Implicará na caducidade da concessão, além de outras hipóteses previstas no contrato, a recorrência na constatação de avaliações nível C e/ou nível D ou que ultrapassem o nível máximo de inoperação 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;
- IV. A constatação de 3 (três) anos de serviços que ultrapassem o nível máximo de inoperação..

12.1. As penalidades serão aplicadas para cada um dos índices de avaliação descritos no Anexo IV – Índices de Desempenho do Serviço, ou seja, poderão ser tomadas as medidas para a caducidade, mesmo que um dos índices tenha sido enquadrado na avaliação como “nível A” ou não tenha ultrapassado o nível máximo de inoperação ao longo da trajetória das ações contratuais.

12.2. Excepcionalmente e mediante justificativa circunstanciada, a ARTESP poderá postergar a decisão da caducidade contratual no caso de o ISU mostrar-se em nível A no ano em que estiver caracterizada a trajetória de caducidade contratual.

13. Para as avaliações dos incisos II, III e IV do item 12, o contrato de concessão poderá ter continuidade mediante relatório circunstanciado. A extensão do contrato está vinculada à análise dos índices de desempenho. 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 (para IEO e ISU) ou não ultrapasse o nível máximo de inoperação (para IRC, IIV e IICCO). Se o coeficiente angular for negativo, implicará na caducidade do contrato.

- I. Para a análise do coeficiente angular do Índice de Eficiência Operacional - IEO serão utilizados os indicadores calculados mensalmente e apresentados nas reuniões de acompanhamento, descritas no Anexo IV – Índices de Desempenho do Serviço. Como o Indicador 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 do coeficiente angular do Índice de Satisfação do Usuário - ISU serão utilizados os indicadores calculados mensalmente e apresentados nas reuniões de acompanhamento, descritas no Anexo IV – Índices de Desempenho do Serviço. Como o Indicador de Imagem - II tem consolidação anual, será utilizado para consolidação mensal do ISU, o II apurado no ano das medições em questão.
- III. Para a análise do coeficiente angular do Índice de Rejeição de Cartão – IRC, Índice de Indisponibilidade de Validador – IIV e Índice de Indisponibilidade de CCO – IICCO, serão utilizados os Índices parciais, calculados mensalmente e apresentados nas reuniões de acompanhamento, descritas no Anexo IV – Índices de Desempenho do Serviço.

13.1. Na ocasião, quando ocorrer a medição do índice do terceiro ano, a elaboração da tendência será efetuada comparando-se a média dos dois primeiros anos com o índice do terceiro ano. Quando o índice do terceiro ano for maior que a média

indicará coeficiente angular positivo, caso contrário o coeficiente angular será negativo.

14. 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;
- V. Quando por 2 (dois) anos seguidos, a avaliação dos serviços não ultrapasse o nível máximo de inoperação.

15. Após o encerramento de um ciclo de avaliações, um novo ciclo se iniciará quando a avaliação dos serviços for constatada em nível C, em nível D ou ultrapassar o nível máximo de inoperação, a partir do que passará novamente a valer os procedimentos descritos nos itens 12 a 14.

16. Nos dois primeiros anos do contrato, os índices serão calculados pela ARTESP apenas para fins de acompanhamento, sem a aplicação das penalidades previstas neste Capítulo.

## **CAPÍTULO VI – PROCEDIMENTOS E RECURSOS EM GERAL**

17. A aplicação das penalidades às Infrações previstas terá início com a notificação, lavrada e circunstanciada com as informações que a caracterizam e conterá:

- I. Nome da Concessionária;

- II. Área de Operação da Concessionária;
- III. Identificação da linha, prefixo e placa do veículo;
- IV. Identificação do índice de desempenho infringido;
- V. Relatório justificativo para aplicação de qualquer penalidade;
- VI. Local, data e hora do descumprimento de contrato ou demais dispositivos;
- VII. Dispositivo contratual ou demais dispositivos violados;
- VIII. Assinatura do responsável da área.

17.1. A lavratura de notificação da infração será emitida por meio eletrônico ou em 2 (duas) vias de igual teor, com Aviso de Recebimento – AR.

18. 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.

19. A aplicação das penalidades previstas dar-se-á sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal.

## **CAPÍTULO VII – PAGAMENTO**

20. 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.

21. A multa será recolhida a favor do Poder Concedente.

21.1. O valor da multa deverá ser atualizado até a data do efetivo recolhimento, com inclusão dos respectivos encargos legais.

21.2. A multa não recolhida dentro do prazo será inscrita em dívida ativa e protestada, executada ou cobrada por via judicial, com os acréscimos de lei, inclusive atualização monetária.