



ANEXO IV – Minuta do Contrato de Concessão

MINUTA DO CONTRATO

CONCESSÃO PARA EXPLORAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS DO MUNICÍPIO DE NOVA FRIBURGO/RJ.

O Município de Nova Friburgo, pessoa jurídica de direito público interno, com sede administrativa na Avenida Alberto Braune, nº 225, Centro - Nova Friburgo/RJ, CEP: 28.613-001, inscrito no CNPJ sob o nº 28.606.630/0001-23 neste ato representado pelo Prefeito Municipal, Johnny Maycon Cordeiro Ribeiro, (qualificação), doravante denominado PODER CONCEDENTE; de outro lado, _____ (qualificação), neste ato representada por _____ (qualificação), doravante denominada CONCESSIONÁRIA, celebram o presente CONTRATO DE CONCESSÃO para exploração do SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS DO MUNICÍPIO DE NOVA FRIBURGO/RJ, mediante as Cláusulas e condições a seguir expostas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1.1 A CONCESSÃO para prestação do SERVIÇO reger-se-á pelo art. 175 da Constituição Federal, pelas Leis Federais nº 8. 987, de 13 de fevereiro de 1995; nº 8.666, de 21 de junho de 1993; pela Lei Orgânica do Município de Nova Friburgo; por atos normativos, atos administrativos e regulamentares editados pelo PODER CONCEDENTE e pelo ÓRGÃO GESTOR, pelas regras do Edital.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS DEFINIÇÕES

2.1 Para fins do disposto neste CONTRATO e em seus anexos, entende-se por:



BENS VINCULADOS À CONCESSÃO: são os bens, integrantes ou não do patrimônio da concessionária, necessários à prestação adequada e contínua do serviço;

CASO FORTUITO ou FORÇA MAIOR: fato necessário, cujos efeitos não são possíveis de evitar ou impedir, que afeta a execução contratual, tal como, sem se limitar a, inundações, tremores de terra, guerras;

EDITAL: Edital da Concorrência Pública nº /2023 e seus respectivos anexos;

EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO: equação econômico-financeira contida na proposta comercial apresentada pela concessionária, que determina o equilíbrio entre os encargos, investimentos e riscos assumidos pela concessionária, o fluxo de caixa do empreendimento e sua Taxa Interna de Retorno – TIR;

GARANTIA: umas das modalidades elencadas no art. 56 da Lei 8.666/93, que garante o fiel cumprimento das obrigações assumidas por empresas em licitações e contratos;

ORDEM DE SERVIÇO: documento expedido pelo Órgão Gestor, que institui as características operacionais das ligações e base regulamentar para fiscalização dos serviços;

ÓRGÃO GESTOR: Secretaria Geral de Governo do Município de Nova Friburgo, com competência para planejar, regulamentar e fiscalizar continuamente a prestação dos serviços delegados, zelando pela sua boa qualidade e eficiência, bem como para aplicar as penalidades cabíveis;

PODER CONCEDENTE: o titular do Serviço, Município de Nova Friburgo;

PONTUALIDADE: direito dos usuários à prestação do serviço nos horários previamente estabelecidos para as viagens;

PROPOSTA COMERCIAL: proposta oferecida pela concessionária na Concorrência Pública nº 002/2023, parte integrante deste contrato de concessão;

REAJUSTE DA TARIFA: variação anual do valor da tarifa, fruto da aplicação da fórmula prevista neste contrato de concessão, que tem por finalidade a correção do valor da tarifa frente à variação dos custos do serviço;

REGULAMENTO DO SERVIÇO: conjunto de normas que têm por objetivo definir padrões e procedimentos relativos ao serviço, abrangendo tanto os regulamentos e normas hoje vigentes, como os que vierem a ser editados em sua substituição ou de forma complementar após a realização da licitação e a contratação da concessionária;

REGULARIDADE: direito dos usuários à prestação do serviço nas condições estabelecidas neste contrato, no regulamento do serviço e em outras normas técnicas aplicáveis;



REVISÃO DO CONTRATO: alterações contratuais destinadas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, nos termos do Edital e deste contrato, por fato imprevisível e superveniente à apresentação da proposta comercial;

SEGURANÇA: direito dos usuários e de terceiros à proteção de sua incolumidade física pela concessionária por meio do respeito a todas as normas legais e regulamentares destinadas a esse fim;

TAXA INTERNA DE RETORNO - TIR: taxa que traz a valor presente os capitais investidos pela concessionária e os saldos de caixa da concessão projetados ao longo da vigência do contrato, de modo a zerar o fluxo de caixa, correspondendo à remuneração dos valores investidos;

USUÁRIOS: qualquer pessoa que usufrua, nos limites geográficos do Município de Nova Friburgo, do serviço prestado pela concessionária.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS ANEXOS

3.1 Faz parte integrante deste CONTRATO DE CONCESSÃO o **Regulamento interno, Regulamento Operacional e Índice de Qualidade**, sendo indispensável a manutenção dos anexos, mantendo-os impressos, junto ao instrumento do CONTRATO devidamente assinado. O TERMO DE REFERÊNCIA é parte integrante deste contrato independentemente de transcrição e/ou impressão.

CLÁUSULA QUARTA – DO OBJETO

4.1. O presente CONTRATO tem por objeto a delegação, à CONCESSIONÁRIA, da prestação do SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS DO MUNICÍPIO DE NOVA FRIBURGO/RJ, conforme especificações, condições e quantidades constantes no Edital, seus anexos e proposta comercial, partes integrantes deste contrato.

4.2. O SERVIÇO, objeto do presente CONTRATO, corresponde à execução das seguintes atividades, em conformidade com as especificações contidas no Termo de Referência do EDITAL, sem prejuízo de outras que sejam inerentes ao seu desempenho:



- I. transporte de USUÁRIOS nas LINHAS estabelecidas e nas que forem criadas durante o prazo de vigência da CONCESSÃO;
- II. instalação, conservação e manutenção de garagem;
- III. fornecimento de todos os equipamentos necessários à prestação do SERVIÇO, incluindo a frota e equipamentos de apoio e de manutenção;
- IV. manutenção dos equipamentos públicos e privados vinculados ao SERVIÇO;
- V. implantação, operação e manutenção de equipamentos relacionados ao Sistema de Bilhetagem Eletrônica e ao Sistema de Acompanhamento e Controle, observada a especificação, em conformidade com o estabelecido no Termo de Referência e nas normas expedidas pelo ÓRGÃO GESTOR.

4.3 O SERVIÇO deverá ser prestado de modo adequado, conforme previsto no presente CONTRATO, na PROPOSTA COMERCIAL apresentada pela CONCESSIONÁRIA na licitação, no Termo de Referência, demais Anexos do EDITAL e nas normas expedidas pelo ÓRGÃO GESTOR durante a execução do CONTRATO.

4.4 A CONCESSIONÁRIA terá exclusividade na prestação do SERVIÇO, conforme os termos estabelecidos no EDITAL, seus Anexos, e neste CONTRATO.

4.5. A CONCESSIONÁRIA poderá exercer outras atividades empresariais que resultem em receitas alternativas, complementares, acessórias ou de projetos associados, desde que:

- I. não acarretem prejuízo à execução regular do SERVIÇO;
- II. sejam prévia e expressamente aprovadas pelo ÓRGÃO GESTOR;
- III. as receitas auferidas sejam necessariamente destinadas a propiciar a modicidade da tarifa pública.

CLÁUSULA QUINTA – DOS OBJETIVOS E CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

5.1 A prestação do SERVIÇO assegurará, ao longo de todo o prazo de vigência do CONTRATO:



I. a operação adequada, realizada nos termos da PROPOSTA COMERCIAL apresentada pela CONCESSIONÁRIA, do Termo de Referência do EDITAL;

II. a perfeita manutenção dos BENS VINCULADOS À CONCESSÃO;

III. a busca da modernização dos BENS VINCULADOS À CONCESSÃO, para o adequado atendimento das demandas atual e futura.

5.2 Na prestação do SERVIÇO a CONCESSIONÁRIA terá liberdade na direção de seus negócios, investimentos, pessoal, material e tecnologia, observadas a legislação específica, as normas regulamentares, as instruções e determinações do ÓRGÃO GESTOR, as prescrições deste CONTRATO e as condições da PROPOSTA COMERCIAL.

CLÁUSULA SEXTA – DO PRAZO DA CONCESSÃO

6.1 O SERVIÇO será concedido pelo prazo de 10 (dez) anos, prorrogáveis por igual período, com observância no estabelecido no art. 2º da Lei Municipal nº 4.961 de 2023 e parágrafo 1º do art. 376 da Lei Municipal nº 4.637 de 2018 – Lei Orgânica do Município.

6.1.1 Após a assinatura do CONTRATO o ÓRGÃO GESTOR expedirá ORDEM DE SERVIÇO na qual constará a data de início da operação, data que marca o ponto inicial da prestação do SERVIÇO da CONCESSÃO.

6.1.2 A partir da emissão da Ordem de Serviço a Concessionária terá um prazo de até 60 (sessenta) dias para iniciar a operação com a rede completa apresentada no Edital, observando-se os critérios definidos nas alíneas “a”, “b” e “c” do item 6.1.3. Será admitida a prorrogação do início da operação mediante justificativa, a critério do Órgão Gestor a razão não imputável à Concessionária, com a elaboração de cronograma a ser apresentado pelo Órgão Gestor.

6.1.3 A Concessionária deverá, no ato da assinatura do contrato, dispor do quantitativo integral de veículos definidos tabela 6 do item 4.1.1.2 - Termo de Referência, para atender o objeto da contratação sem prejuízo da sua execução, restando a implementação da totalidade da frota nas características fixadas, a ser apresentada de acordo com o seguinte cronograma:



- a) ato da assinatura do contrato: 50% da frota global já atendendo as características e condições definidas no edital;
- b) até 180 (cento e oitenta) dias após assinatura do contrato: 75% da frota global já atendendo as características e condições definidas no edital;
- c) até 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias após a assinatura do contrato: 100% da frota global já atendendo as características e condições definidas no edital.

6.1.4 No caso de superveniência em relação aos itens “b” e “c”, de situação excepcional, devidamente justificada e comprovada, que impeça o cumprimento definido, poderá o Poder Concedente prorrogar o lapso temporal para implementação da frota.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PRAZO PARA O INÍCIO DA OPERAÇÃO

7.1 A CONCESSIONÁRIA deverá iniciar a operação do SERVIÇO na data especificada na ORDEM DE SERVIÇO, respeitado o prazo fixado no item 6.1.2, para o início da operação e de acordo com as especificações constantes do Termo de Referência e deste CONTRATO, cumprindo integralmente as obrigações estabelecidas na Cláusula Vigésima Primeira – DA IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS DO MUNICÍPIO DE NOVA FRIBURGO/RJ, do presente CONTRATO.

CLÁUSULA OITAVA – DO SERVIÇO ADEQUADO

8.1 A CONCESSIONÁRIA deverá prestar o SERVIÇO satisfazendo as condições de PONTUALIDADE, REGULARIDADE, CONTINUIDADE, EFICIÊNCIA, ATUALIDADE, GENERALIDADE, UNIVERSALIDADE, SEGURANÇA, CONFORTO, HIGIENE, CORTESIA e MODICIDADE das tarifas.

8.2 A CONCESSIONÁRIA deverá cumprir os critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros de qualidade na prestação do SERVIÇO, observadas as diretrizes do Edital e Anexos, e em conformidade com a regulamentação específica.

8.3 Os USUÁRIOS poderão representar ou dirigir reclamações ao PODER CONCEDENTE ou ao ÓRGÃO GESTOR sobre o descumprimento pela CONCESSIONÁRIA dos deveres descritos neste CONTRATO.



8.3.1 O ÓRGÃO GESTOR deverá autuar e processar todas as reclamações feitas pelos USUÁRIOS, de modo a respondê-las dentro do prazo fixado pela legislação ou em prazo razoável.

8.3.2 O ÓRGÃO GESTOR concederá amplo direito de defesa à CONCESSIONÁRIA em face das imputações que lhe forem feitas pelos USUÁRIOS.

CLÁUSULA NONA - DOS BENS VINCULADOS À CONCESSÃO

9.1 Na data de início da prestação do SERVIÇO, A CONCESSIONÁRIA deverá dispor dos BENS VINCULADOS À CONCESSÃO em condições de uso e operação, em conformidade com o Termo de Referência do EDITAL.

9.2 Os BENS VINCULADOS À CONCESSÃO deverão ser relacionados pela CONCESSIONÁRIA.

9.2.1 Deverão ser arrolados todos os imóveis, veículos, equipamentos, contratos e direitos necessários à prestação adequada e contínua do SERVIÇO.

9.3 Ao longo de toda a vigência do contrato a CONCESSIONÁRIA deverá manter os BENS VINCULADOS À CONCESSÃO em condições adequadas de uso, assim entendidas as que respeitem às normas técnicas relativas à saúde, SEGURANÇA, HIGIENE, CONFORTO, sustentabilidade ambiental, ACESSIBILIDADE, entre outros parâmetros essenciais a sua boa utilização.

9.4 A vinculação de que trata esta Cláusula deve constar expressamente de todos os negócios jurídicos da CONCESSIONÁRIA com terceiros que envolvam os BENS VINCULADOS À CONCESSÃO.

9.5 A CONCESSIONÁRIA não poderá dispor dos BENS VINCULADOS À CONCESSÃO sem prévia anuência do ÓRGÃO GESTOR.



9.5.1 A CONCESSIONÁRIA solicitará a autorização para a alienação ou substituição do BEM VINCULADO À CONCESSÃO, indicando, quando for o caso, as razões de sua decisão e a descrição do bem substituto.

9.5.2 O ÓRGÃO GESTOR decidirá a respeito da solicitação da CONCESSIONÁRIA no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

9.5.3 O ÓRGÃO GESTOR poderá negar o pedido da CONCESSIONÁRIA desde que fundamente sua decisão por meio da demonstração dos prejuízos que a disposição do BEM VINCULADO À CONCESSÃO possa acarretar ao SERVIÇO.

9.5.4 Depois de efetivada a alienação ou substituição, A CONCESSIONÁRIA comunicará ao ÓRGÃO GESTOR, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, a alteração no conjunto dos BENS VINCULADOS À CONCESSÃO.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO PESSOAL DA CONCESSIONÁRIA

10.1 Para a prestação do SERVIÇO a CONCESSIONÁRIA designará empregados, assumindo total responsabilidade pelo controle de frequência, disciplina e pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive as decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, normas de saúde pública e regulamentadoras do trabalho.

10.2 A CONCESSIONÁRIA é única e exclusivamente responsável pelos contratos de trabalho de seus respectivos empregados, inclusive pelos eventuais inadimplementos trabalhistas em que possa incorrer, não podendo ser arguida solidariedade do PODER CONCEDENTE ou do ÓRGÃO GESTOR, nem mesmo responsabilidade subsidiária, inexistindo vinculação empregatícia entre o PODER CONCEDENTE e os empregados da CONCESSIONÁRIA.

10.3 Os empregados da CONCESSIONÁRIA farão uso de uniforme e documentos de identificação nas funções e condições que forem exigidas pelo ÓRGÃO GESTOR.

10.4 A CONCESSIONÁRIA deverá substituir, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento de comunicação escrita do ÓRGÃO GESTOR nesse sentido, qualquer empregado, auxiliar, preposto, subcontratado ou terceiro contratado para execução



do SERVIÇO, que esteja infringindo as normas regulamentares ou qualquer outra aplicável a este CONTRATO.

10.4.1 O empregado poderá ser reconduzido ao seu posto de trabalho se a CONCESSIONÁRIA comprovar sua aprovação em curso de treinamento ou reciclagem relacionado à falta cometida.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO VALOR DO CONTRATO

11.1 O valor estimado do contrato é de R\$ 650.142.382,00 (seiscentos e cinquenta milhões, cento e quarenta e dois mil, trezentos e oitenta e dois reais).

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO REGIME TARIFÁRIO E DA REMUNERAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA

12.1 A CONCESSIONÁRIA será remunerada em valor correspondente à composição dos valores de Tarifa de Remuneração relativos à produção realizada, devidamente apurada e aferida na execução dos serviços de transportes coletivos de passageiros no município de Nova Friburgo, estabelecido de acordo com a fórmula:

$$\text{RMM} = (\text{TCVU}_{\text{BAS}} * \text{QO}_{\text{BAS}}) + (\text{TCFU}_{\text{BAS}} * \text{FO}_{\text{BAS}}) + (\text{TCVU}_{\text{MID_AR}} * \text{QO}_{\text{MID_AR}}) + (\text{TCFU}_{\text{MID_AR}} * \text{FO}_{\text{MID_AR}}) + (\text{TCVU}_{\text{MID}} * \text{QO}_{\text{MID}}) + (\text{TCFU}_{\text{MID}} * \text{FO}_{\text{MID}}) + (\text{TCVU}_{\text{MIN}} * \text{QO}_{\text{MIN}}) + (\text{TCFU}_{\text{MIN}} * \text{FO}_{\text{MIN}}) + (\text{TCVU}_{\text{VAN}} * \text{QO}_{\text{VAN}}) + (\text{TCFU}_{\text{VAN}} * \text{FO}_{\text{VAN}})$$

Em que,

RMT = Remuneração Mensal do Operador (*licitante vencedor*)

TCFUⁱ_{BAS} = Tarifa de Remuneração relativa ao Custo Fixo Unitário mensal OFERTADO para a categoria veicular básico

TCFUⁱ_{MID_AR} = Tarifa de Remuneração relativa ao Custo Fixo Unitário mensal OFERTADO para a categoria veicular midiônibus com Ar-condicionado

TCFUⁱ_{MID} = Tarifa de Remuneração relativa ao Custo Fixo Unitário mensal OFERTADO para a categoria veicular midiônibus

TCFUⁱ_{MIN} = Tarifa de Remuneração relativa ao Custo Fixo Unitário mensal OFERTADO para a categoria veicular microônibus

TCFUⁱ_{VAN} = Tarifa de Remuneração relativa ao Custo Fixo Unitário mensal OFERTADO para a categoria veicular van



TCVUⁱ_{BAS} = Tarifa de Remuneração relativa ao Custo Variável Unitário OFERTADO para a categoria veicular básico

TCVUⁱ_{MID_AR} = Tarifa de Remuneração relativa ao Custo Variável Unitário OFERTADO para a categoria veicular midiônibus com Ar-condicionado

TCVUⁱ_{MID} = Tarifa de Remuneração relativa ao Custo Variável Unitário OFERTADO para a categoria veicular midiônibus

TCVUⁱ_{MIN} = Tarifa de Remuneração relativa ao Custo Variável Unitário OFERTADO para a categoria veicular microônibus

TCVUⁱ_{VAN} = Tarifa de Remuneração relativa ao Custo Variável Unitário OFERTADO para a categoria veicular van

Sendo os quantitativos mensais

FO_{BAS} = Frota Operacional Mensal APURADA para a categoria veicular básico

FO_{MID_AR} = Frota Operacional Mensal APURADA para a categoria veicular midiônibus com Ar-condicionado

FO_{MID} = Frota Operacional Mensal APURADA para a categoria veicular midiônibus

FO_{MIN} = Frota Operacional Mensal APURADA para a categoria veicular micro-ônibus

FO_{VAN} = Frota Operacional Mensal APURADA para a categoria veicular van

QO_{BAS} = Quilometragem Operacional Mensal APURADA para a categoria veicular básico

QO_{MID_AR} = Quilometragem Operacional Mensal APURADA para a categoria veicular midiônibus com Ar-condicionado

QO_{MID} = Quilometragem Operacional Mensal APURADA para a categoria veicular midiônibus

QO_{MIN} = Quilometragem Operacional Mensal APURADA para a categoria veicular microônibus

QO_{VAN} = Quilometragem Operacional Mensal APURADA para a categoria veicular van

12.1.1 Os pagamentos serão realizados tendo em conta os quesitos abaixo:

I. A **Frota Operacional Mensal** já aqui definida é a quantidade de veículos simultaneamente utilizados na operação dos serviços de transporte de passageiros, de acordo com a programação estabelecida pelo Poder Público. Esta é apurada para a cada categoria veicular e estabelecida como sendo a quantidade média de veículos utilizados, e efetivamente aferidos pelo **Sistema de Monitoramento de Frota (SMF)** do Transporte Público Coletivo de Passageiros de Nova Friburgo/RJ), observada em dias úteis nas faixas horárias dos picos matinal e vespertino, definidos no Item 5.4.1.1 do Termo de Referência.



Os veículos que, independentemente do motivo, operarem apenas fração desses horários, serão contabilizados *pro rata*. A frota operacional é estabelecida por categoria de veículo, portanto haverá quatro diferentes quantitativos de Frota Operacional Mensal.

II. Quilometragem Operacional Mensal é a quantidade mensal de quilômetros realizados por cada categoria veicular quando da operação dos serviços de transporte público de passageiros, de acordo com a programação estabelecida pelo Poder Público. Ressalta-se que neste quantitativo não fazem parte os deslocamentos realizados pelos veículos em atividades outras, notadamente entre a garagem e o local onde se iniciam ou terminam viagens, percurso usualmente conhecido como “quilometragem morta”. De forma análoga, a Quilometragem Operacional Mensal é estabelecida por categoria de veículo, portanto haverá quatro diferentes quantitativos de Frota Operacional Mensal.

III. Pagamento mensal e adiantamento diário. O valor da remuneração do operador depende do real cumprimento de suas obrigações contratuais, notadamente da utilização adequada da frota e da realização das viagens programadas no mês.

Tendo em conta a economicidade da operação, haverá um pagamento diário, dois dias após operação (usualmente conhecido como D+2) que é considerado como adiantamento ao pagamento mensal a ser realizado ao operador, e que será devidamente levado em consideração e ser compensado quando do pagamento referente à operação do último dia do mês.

12.2 As tarifas de remuneração para a prestação do SERVIÇO objeto do presente CONTRATO, em conformidade com a PROPOSTA COMERCIAL DA CONCESSIONÁRIA, são:

Sigla	Item	Tarifa de Remuneração	Unidade
TCVUⁱ_{BAS}	= Tarifa de Remuneração relativa ao Custo Variável Unitário, para a categoria veicular básico		R\$/km
TCVUⁱ_{MID_AR}	= Tarifa de Remuneração relativa ao Custo Variável Unitário para a categoria veicular midiônibus com Ar-condicionado		R\$/km
TCVUⁱ_{MID}	= Tarifa de Remuneração relativa ao		R\$/km



		Custo Variável Unitário para a categoria veicular midiônibus		
TCVU_{MIN}	=	Tarifa de Remuneração relativa ao Custo Variável Unitário para a categoria veicular microônibus		R\$/km
TCVU_{VAN}	=	Tarifa de Remuneração relativa ao Custo Variável Unitário para a categoria veicular van		R\$/km
TCFU_{BAS}	=	Tarifa de Remuneração relativa ao Custo Fixo Unitário mensal para a categoria veicular básico		R\$/veic.- mês
TCFU_{MID_AR}	=	Tarifa de Remuneração relativa ao Custo Fixo Unitário mensal para a categoria veicular midiônibus com Ar-condicionado		R\$/veic.- mês
TCFU_{MID}	=	Tarifa de Remuneração relativa ao Custo Fixo Unitário mensal para a categoria veicular midiônibus		R\$/veic.- mês
TCFU_{MIN}	=	Tarifa de Remuneração relativa ao Custo Fixo Unitário mensal para a categoria veicular microônibus		R\$/veic.- mês
TCFU_{VAN}	=	Tarifa de Remuneração relativa ao Custo Fixo Unitário mensal para a categoria veicular van		R\$/veic.- mês

12.3 Conforme as disposições da legislação aplicável, a CONCESSIONÁRIA poderá realizar a exploração de atividades empresariais que resultem em receitas alternativas, acessórias ou de projetos associados aos serviços de transportes (p.ex. publicidade nas partes internas ou externas dos veículos) desde que tenha expressa autorização do Contratante, sendo ainda obrigatório que parte das receitas alternativas seja utilizada para modicidade da tarifa pública, em conformidade com as disposições contidas no item 4.5 e Cláusula Décima Quinta do presente contrato.

12.4 A CONCESSIONÁRIA reconhece que o valor tarifário constante desta Cláusula, em conjunto com as regras de REAJUSTE e REVISÃO descritas no presente CONTRATO são suficientes para a adequada remuneração do SERVIÇO, amortização dos seus investimentos e retorno econômico, na conformidade de sua PROPOSTA COMERCIAL, não cabendo qualquer outra reivindicação perante o PODER CONCEDENTE ou ao ÓRGÃO GESTOR.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO REAJUSTE TARIFÁRIO



13.1 As tarifas serão reajustadas anualmente, de acordo com a variação dos preços dos insumos ocorrida no período anterior à data de apresentação da PROPOSTA, com base na fórmula definida no item 13.2 deste CONTRATO.

13.2 Para o cálculo do REAJUSTE da tarifa será adotada a seguinte fórmula, devidamente explicada no Anexo II – Orçamento:

Equação 1: Fórmula paramétrica para reajuste tarifário

Fórmula paramétrica de reajuste da tarifa:

$$R = C1 \times Ps + C2 \times Po + C3 \times Pd + C4 \times Pipc$$

Onde:

R = índice de reajuste;

C1 = Custos associados à variação de salários e gratificações de motoristas. Todos os custos com pessoal.

Ps = Peso dos custos associados aos salários e gratificações.

$$\blacksquare Ps = 0,40$$

C2 = Custos associados à variação de preço dos ônibus. Custos de capital e peças e acessórios.

Po = Peso dos custos associados à variação de preço dos ônibus.

$$\blacksquare Po = 0,10$$

C3: Custos associados à variação de petróleo e derivados. Óleo diesel e lubrificantes.

Pd = Peso dos custos associados aos preços do óleo diesel S10.

$$\blacksquare Pd = 0,30$$

C4: Demais custos.

Pipc = Peso dos demais custos. Variação do IPC (IBGE)

$$\blacksquare Pipc = 0,20$$

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA REVISÃO DO CONTRATO

14.1 Haverá REVISÃO ordinária a cada três anos de execução do CONTRATO, cuja contagem se inicia a partir da operação efetiva do SERVIÇO.

14.2 Poderá haver ainda REVISÃO extraordinária, a qualquer momento, sempre que ocorrer qualquer dos fatos seguintes:



- I. modificação unilateral do CONTRATO ou dos requisitos mínimos de prestação do SERVIÇO, conforme especificado no EDITAL, seus Anexos e neste CONTRATO, impostas pelo PODER CONCEDENTE;
- II. alteração na ordem tributária, ressalvado o imposto incidente sobre a renda ou lucro;
- III. variação extraordinária, imprevisível ou previsível, mas de proporções imponderáveis à época da formulação da PROPOSTA COMERCIAL, dos custos do serviço;
- IV. ações ou omissões ilícitas do PODER CONCEDENTE ou de quem o represente;
- V. redução de custos da CONCESSIONÁRIA, decorrente de incentivos de qualquer gênero, oferecidos por entes da Federação ou entidades integrantes de sua administração indireta, tais como, linhas de crédito especiais, benefícios oriundos da celebração de convênios, incentivos fiscais e outros;
- VI. comprovado desequilíbrio econômico-financeiro.

14.3 Somente caberá REVISÃO DO CONTRATO nos casos em que a ocorrência dos fatos indicados no item 14.2 resultar em variação do fluxo de caixa projetado do empreendimento, de modo a reduzir ou majorar a TIR declarada pela CONCESSIONÁRIA em sua PROPOSTA COMERCIAL.

14.4 Para fins do inciso III do item 14.2, não serão consideradas as variações ordinárias dos custos dos insumos necessários à prestação do SERVIÇO.

14.4.1 Entende-se por variações ordinárias dos custos os acréscimos ou diminuições de valor inerentes ao mercado e à álea empresarial da CONCESSIONÁRIA.

14.5 A REVISÃO DO CONTRATO considerará, necessariamente, o incremento das receitas alternativas, acessórias ou de projetos associados.

14.6 São riscos **assumidos** pela CONCESSIONÁRIA, que não ensejarão a REVISÃO DO CONTRATO:

- I. a não obtenção do retorno econômico previsto na PROPOSTA COMERCIAL por força de fatores distintos dos previstos no item 14.2;
- II. a variação da demanda dos USUÁRIOS pelo SERVIÇO em proporções distintas das previstas nos estudos prévios desenvolvidos pelo PODER CONCEDENTE e daquelas



consideradas pela CONCESSIONÁRIA nos estudos próprios para o processo licitatório, até o limite de 25%;

III. a constatação superveniente de erros ou omissões em sua PROPOSTA COMERCIAL, nos levantamentos que a subsidiaram;

IV. a destruição, roubo, furto ou perda de BENS VINCULADOS À CONCESSÃO e de suas receitas;

V. providências impostas pelo órgão competente para a manutenção da segurança dos USUÁRIOS;

VI. a ocorrência de dissídio, acordo ou convenção coletiva de trabalho;

VII. a ocorrência de greves de empregados da CONCESSIONÁRIA ou a interrupção ou falha do fornecimento de materiais ou serviços pelos seus contratados, inclusive por concessionários de serviços públicos;

VIII. a variação das taxas de câmbio;

IX. a sua responsabilização civil, administrativa, ambiental, tributária e criminal por fatos que possam ocorrer durante a prestação do SERVIÇO;

X. os custos gerados por condenações ou pelo acompanhamento de ações judiciais movidas por ou contra terceiros;

XI. os riscos decorrentes da contratação de financiamentos;

XII. os riscos decorrentes de eventual incapacidade da indústria nacional em fornecer-lhe os bens e insumos necessários à prestação do SERVIÇO;

XIII. a redução do valor residual dos BENS VINCULADOS À CONCESSÃO;

XIV. a redução ou não realização das receitas alternativas, acessórias ou de projetos associados;

XV. as ineficiências ou perdas econômicas decorrentes de falhas na organização operacional do SERVIÇO realizada pela CONCESSIONÁRIA.

14.7 O ÓRGÃO GESTOR, no prazo de 6 (seis) meses antes do fim do triênio estabelecido no item 14.1, instaurará de ofício o processo de REVISÃO, reunindo os dados técnicos, operacionais, financeiros, patrimoniais e econômicos necessários à avaliação.

14.8 Será facultado à CONCESSIONÁRIA participar do processo de REVISÃO por meio da apresentação de alegações, laudos técnicos, financeiros e econômicos, bem como pela participação em audiências e consultas públicas eventualmente realizadas para esse fim.



14.9 Caso o ÓRGÃO GESTOR deixe de instaurar de ofício o processo de REVISÃO, a CONCESSIONÁRIA poderá solicitar a sua instauração, por meio de requerimento fundamentado.

14.10 O requerimento será obrigatoriamente instruído com relatório técnico ou laudo pericial que demonstre cabalmente o desequilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO, sob pena de não conhecimento.

14.11 A REVISÃO DO CONTRATO poderá ser requerida, a qualquer tempo, pela parte que se sentir prejudicada.

14.12 No caso de REVISÃO DO CONTRATO em favor do PODER CONCEDENTE, este deverá comunicar a CONCESSIONÁRIA para que esta se manifeste no prazo de 30 (trinta) dias.

14.13 Recebido o requerimento ou a defesa da CONCESSIONÁRIA, o ÓRGÃO GESTOR decidirá, motivadamente, sobre a REVISÃO DO CONTRATO, decisão esta que obrigará as partes, independentemente de decisão judicial.

14.14 A decisão do ÓRGÃO GESTOR será dotada de autoexecutoriedade.

14.15 A execução da REVISÃO DO CONTRATO pode ser implementada pelos seguintes mecanismos:

- I. revisão geral dos valores das tarifas;
- II. indenização pelo Poder Concedente;
- III. combinação dos mecanismos anteriores.

14.16 A CONCESSIONÁRIA declara:

- I. ter pleno conhecimento da natureza e extensão dos riscos por ela assumidos na CONCESSÃO;
- II. ter levado esses riscos em consideração na formulação de sua PROPOSTA COMERCIAL.



14.17 A CONCESSIONÁRIA não terá direito adquirido à estrutura ou ao conteúdo regulamentar e normativo vigente no momento da assinatura do CONTRATO.

14.18 Posteriormente à assinatura do CONTRATO, A CONCESSIONÁRIA somente poderá invocar a REVISÃO com base em alteração regulamentar ou normativa se comprovar que a alteração gerou impacto no EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS RECEITAS ALTERNATIVAS E ACESSÓRIAS

15.1 As receitas alternativas e acessórias decorrentes de projetos associados ou de outras atividades empresariais autorizadas pelo ÓRGÃO GESTOR, mediante solicitação e apresentação de propostas fundamentadas em estudos de viabilidade e demais requisitos estabelecidos pelo ÓRGÃO GESTOR, conforme disposto no item 4.5 deste CONTRATO, devem ser contabilizadas em separado.

15.2 É considerada receita alternativa, acessória ou de projeto associado, entre outras, a publicidade.

15.3 As receitas alternativas, acessórias e de projetos associados, caso viabilizadas, contribuirão para a remuneração do conjunto do SERVIÇO e investimentos realizados pela CONCESSIONÁRIA, participando no financiamento do SERVIÇO, devendo 20% (vinte por cento) dessa receita ser convertida para a modicidade da tarifa pública.

15.4 A implantação de um projeto associado deverá ocorrer, a princípio, por iniciativa da CONCESSIONÁRIA, em função da sua percepção do negócio e da oportunidade no contexto da prestação do SERVIÇO, correndo por sua conta e risco.

15.5 O projeto associado poderá ser proposto e ter sua exploração autorizada, necessitando, para tanto, que a CONCESSIONÁRIA proponente execute e submeta ao ÓRGÃO GESTOR estudos que comprovem a viabilidade e autofinanciamento do projeto associado, bem como o PROJETO EXECUTIVO respectivo.



15.5.1 O PROJETO EXECUTIVO deverá, obrigatoriamente, reservar 20% do espaço publicitário e 20% do tempo de exposição para uso institucional, preservando isonomia do grau de exposição da publicidade institucional em relação à publicidade não institucional.

15.6 O ÓRGÃO GESTOR disporá de um prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data de apresentação da proposta, para analisá-la e apresentar qualquer objeção.

15.7 Em nenhuma hipótese se admitirá a possibilidade de aumento da Tarifa Pública, de aumento da Tarifa de Remuneração ou de piora no nível da prestação em função do projeto associado proposto.

15.8 As atividades decorrentes de projetos associados deverão ser objeto de planos e estudos contendo, além da viabilidade técnica-operacional, a viabilidade econômico-financeira, a garantia da sustentabilidade ambiental e legal, contemplando, inclusive, os licenciamentos e autorizações pertinentes, e não poderão constituir justificativa para aumentar o valor da Tarifa Pública ou da Tarifa de Remuneração, ao contrário, deverão concorrer para sua modicidade.

15.9 O ÓRGÃO GESTOR procederá, a partir dos estudos de viabilidade apresentados pela CONCESSIONÁRIA e devidamente aprovados, à revisão nos fluxos financeiros de custos e receitas ao longo do respectivo CONTRATO, objetivando a recomposição do seu equilíbrio econômico-financeiro, assim entendida a manutenção da sua equação financeira inicial.

15.10 A Política Comercial das receitas alternativas e acessórias propostas pela CONCESSIONÁRIA e aprovadas pelo ÓRGÃO GESTOR incluirá os critérios a serem utilizados na arrecadação dessa receita adicional.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS ENCARGOS E PRERROGATIVAS DO PODER CONCEDENTE E DO ÓRGÃO GESTOR

16.1 Compete ao PODER CONCEDENTE/ÓRGÃO GESTOR, em conformidade com as normativas de regência, entre outras atribuições legais e regulamentares:

I - cumprir e fazer cumprir as disposições do CONTRATO;



- II - estimular a racionalização, eficiência e melhoria constante do SERVIÇO;
- III - estimular a associação de USUÁRIOS para defesa de seus interesses relativos ao SERVIÇO, inclusive para aperfeiçoamento da fiscalização;
- IV - intervir na prestação do SERVIÇO, retomá-lo e extinguir a CONCESSÃO, nos casos e nas condições previstas no CONTRATO e na legislação pertinente;
- V - zelar pela preservação e conservação do meio ambiente na prestação do SERVIÇO e na utilização da infraestrutura a ele associados;
- VI - editar o REGULAMENTO DO SERVIÇO;
- VII. expedir atos complementares;
- VIII. realizar o planejamento estratégico do SERVIÇO, contemplando:
 - a) execução de levantamentos, diagnósticos e análises situacionais;
 - b) formulação dos planos e diretrizes de expansão;
 - c) definição das diretrizes para o planejamento operacional, estabelecendo as condições limites aceitáveis para o atendimento adequado às necessidades da demanda, envolvendo a definição de itinerários e padrão de serviço oferecido;
- IX. calcular os valores de tarifa, seus reajustes e as revisões, ao longo do período de concessão;
- XI. fiscalizar a execução do SERVIÇO, verificando o atendimento das condições de operação para ele estabelecidas e aplicar as sanções cabíveis;
- XII. aprovar as condições propostas, de iniciativa da CONCESSIONÁRIA, e fiscalizar a operação das atividades objeto dos projetos associados;
- XIII. decidir sobre a criação, extinção de LINHAS, alteração de ITINERÁRIOS, alteração de quadro de horários ou de quaisquer outros aspectos operacionais do SERVIÇO;
- XIV. modificar o padrão da frota e os requisitos mínimos de operação do SERVIÇO;
- XV. autorizar previamente o desenvolvimento de atividades acessórias ao SERVIÇO, bem como a implementação de projetos associados;
- XVI. zelar pela boa qualidade do SERVIÇO, receber e apurar as reclamações e sugestões dos USUÁRIOS;
- XVII. aplicar à CONCESSIONÁRIA as penalidades legais, regulamentares e contratuais;
- XVIII. fiscalizar o inventário, a utilização e a conservação dos BENS VINCULADOS À CONCESSÃO, facultada a realização de vistorias sistemáticas;
- XIX. realizar auditorias periódicas nas contas e registros da CONCESSIONÁRIA;
- XX. fixar, por meio de normas complementares, os índices de avaliação de desempenho da CONCESSIONÁRIA;



XXI. avaliar o desempenho da CONCESSIONÁRIA por meio dos índices referidos no item anterior;

XXII. fiscalizar, coibir a prática e aplicar penalidades relativas aos serviços de transporte de passageiros não concedidos, permitidos ou autorizados;

XXIII. modificar, unilateralmente, as disposições do CONTRATO para melhor adequação ao interesse público, respeitado o seu EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO;

XXIV. especificar, aprovar, fiscalizar a implantação e manutenção de equipamentos relativos ao Sistema de Bilhetagem Eletrônica e Sistema de Acompanhamento e Controle;

16.2.1 As competências do PODER CONCEDENTE/ÓRGÃO GESTOR serão exercidas com vistas ao cumprimento pela CONCESSIONÁRIA dos requisitos mínimos de prestação do SERVIÇO contidos no Termo de Referência e demais Anexos do EDITAL, no compromisso vinculante assumido em sua PROPOSTA COMERCIAL, nas demais determinações deste CONTRATO, normas complementares e do Regulamento do Serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

17.1 A CONCESSIONÁRIA é responsável pela operação do SERVIÇO com observância dos requisitos descritos no Termo de Referência no compromisso vinculante assumido em sua PROPOSTA COMERCIAL e nas determinações deste CONTRATO e demais normas regulamentares aplicáveis, em especial o estabelecido no capítulo II da Lei Municipal nº 4.961/23.

17.2 A CONCESSIONÁRIA obriga-se a operar as LINHAS de acordo com a organização prevista no Termo de Referência.

17.3 A CONCESSIONÁRIA poderá, durante a vigência da CONCESSÃO, sugerir ao ÓRGÃO GESTOR, mediante a apresentação de PROJETOS EXECUTIVOS detalhados, alterações na rede de LINHA, criação de novos atendimentos, bem como alterações relativas às características operacionais.

17.3.1 O ÓRGÃO GESTOR analisará a sugestão apresentada pela CONCESSIONÁRIA.



17.4 A CONCESSIONÁRIA obedecerá ao previsto na legislação aplicável, obrigando-se ainda a:

- I - cumprir as disposições constantes do EDITAL e seus anexos, e deste CONTRATO;
- II - prestar SERVIÇO adequado, nos termos da Cláusula Oitava deste CONTRATO;
- III - captar, gerir e aplicar os recursos financeiros necessários à prestação do SERVIÇO;
- IV - manter atualizados os projetos e planos necessários à execução do SERVIÇO;
- V – apresentar os veículos da frota para cadastramento inicial junto ao ÓRGÃO GESTOR e anualmente para renovação deste cadastro, tendo por objetivo a verificação do estado de conservação, parâmetros de segurança e conforto da frota;
- VI - executar o SERVIÇO conforme determinado;
- VII - formular e propor ao ÓRGÃO GESTOR, para análise e aprovação, as condições efetivas de operação das atividades dos projetos associados no âmbito da CONCESSÃO;
- VIII - operar e manter as atividades dos projetos associados e executar os projetos afins, conforme aprovação do ÓRGÃO GESTOR, alocando os equipamentos e pessoal necessários à execução do SERVIÇO;
- IX - realizar os investimentos complementares e indispensáveis à operação do SERVIÇO objeto da CONCESSÃO, conforme definido no Termo de Referência;
- X - manter atualizadas as tecnologias adotadas na prestação do serviço;
- XI - elaborar os PROJETOS EXECUTIVOS de implantação, bem como de eventuais reformas ou expansões físicas posteriores da garagem, definidas a partir das necessidades provocadas pela demanda ou alterações no uso e operação, submetendo-os à aprovação do ÓRGÃO GESTOR, para autorização de sua implantação;
- XII - acompanhar a evolução da demanda, de modo a detectar a necessidade de implantação de nova tecnologia e o momento mais adequado de fazê-lo, em função de seu crescimento (adequação da tecnologia à demanda), visando manter as especificações iniciais relativas à qualidade do serviço oferecido;
- XIII - submeter à aprovação do ÓRGÃO GESTOR qualquer prestador de serviços, ao qual atribua a realização de atividade-meio, expressamente vedada a subcontratação da atividade-fim;
- XV - manter vigentes os seguros que a natureza da atividade requer - Seguro obrigatório (DPVAT) e Seguro de Responsabilidade Civil, de forma a garantir efetivamente a cobertura dos riscos inerentes à prestação do SERVIÇO;
- XVI - implantar e manter operantes e atualizados os Serviços de Atendimento ao Cliente por telefone ou internet;



XVII - comunicar ao ÓRGÃO GESTOR a ocorrência de qualquer tipo de acidente, relatando o ocorrido e as medidas tomadas para minimizar os prejuízos dos usuários;

XVIII – transportar os usuários beneficiados por desconto tarifário e por gratuidade, conforme previsão legal;

XIX- manter os requisitos mínimos para a prestação do SERVIÇO, conforme definido no Termo de Referência, nos compromissos vinculantes assumidos em sua PROPOSTA COMERCIAL apresentada;

XX - disponibilizar os BENS VINCULADOS À CONCESSÃO com as especificações e condições assumidas na licitação;

XXI - manter registro e inventário dos BENS VINCULADOS À CONCESSÃO e atender as exigências legais e regulamentares a eles relativas;

XXIV - submeter à autorização prévia do ÓRGÃO GESTOR a transferência da CONCESSÃO;

XXV - permitir aos encarregados da fiscalização livre acesso aos equipamentos e às instalações integrantes do serviço, bem como a seus registros contábeis e estatísticos, de acordo com normas complementares expedidas pelo ÓRGÃO GESTOR;

XXVI - remeter ao ÓRGÃO GESTOR, nos prazos por ele estabelecidos, relatórios e dados do SERVIÇO, de custos e de resultados contábeis;

XXVII - padronizar seus demonstrativos contábeis, nos termos do plano de contas padrão, conforme estabelecido no REGULAMENTO DO SERVIÇO e em normas expedidas pelo ÓRGÃO GESTOR;

XVIII - publicar anualmente suas demonstrações financeiras;

XXIX – pagar os impostos, taxas e contribuições no tempo e modo devidos;

XXX - comprovar, perante o ÓRGÃO GESTOR, o recolhimento das contribuições previdenciárias e depósitos do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, além da regularidade tributária;

XXXIII - adotar providências necessárias à garantia do patrimônio público e da segurança dos USUÁRIOS;

XXXIV - fornecer aos USUÁRIOS as informações necessárias à devida fruição do SERVIÇO, bem como as necessárias à defesa de seus direitos individuais, coletivos ou difusos;

XXXV - responder civil, administrativa, ambiental, tributária e criminalmente por fatos ou omissões ocorridas durante a prestação do SERVIÇO, que lhe forem atribuíveis, inclusive pelas ações ou omissões de seus empregados, auxiliares, prepostos ou contratados;



XXXVI - manter o ÓRGÃO GESTOR informado sobre toda e qualquer ocorrência não rotineira;

XXXVII - elaborar e implementar esquemas de atendimento a emergências, mantendo disponíveis, para tanto, recursos humanos e materiais;

XXXVIII - divulgar adequadamente ao público em geral e aos USUÁRIOS a adoção de esquemas especiais quando da ocorrência de situações excepcionais ou quando ocorrerem alterações nas características operacionais do SERVIÇO;

XXXIX - acatar medidas determinadas pelos responsáveis investidos de autoridade, em caso de acidentes ou situações anormais à rotina;

XL - promover o licenciamento ambiental de suas atividades;

XLI - responder pelo pagamento de todas e quaisquer despesas necessárias à prestação do SERVIÇO;

XLII – manter sua frota e instalações em conformidade com as exigências de acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, de acordo com as disposições legais vigentes;

XLIII - submeter-se aos índices de avaliação de desempenho fixados pelo ÓRGÃO GESTOR, neste CONTRATO e em normas complementares;

XLIV - informar ao ÓRGÃO GESTOR ou às autoridades competentes quaisquer atos ou fatos ilegais ou ilícitos de que tenha conhecimento em decorrência da prestação do SERVIÇO;

XLV - apoiar as iniciativas do PODER CONCEDENTE e do ÓRGÃO GESTOR no sentido de coibir o transporte irregular de passageiros;

XLVI - fornecer, supervisionar a instalação e prover suporte a equipamentos previstos para os ônibus, garagem definidos no EDITAL e seus Anexos, no REGULAMENTO DO SERVIÇO ou nas normas expedidas pelo ÓRGÃO GESTOR;

XLVII - assegurar que a alimentação de energia para os equipamentos embarcados nos ônibus se processe de forma tecnicamente correta;

XLVIII - providenciar a instalação e manutenção de equipamentos que, por determinação do ÓRGÃO GESTOR, sejam necessários ao SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO E CONTROLE ou ao SISTEMA DE BILHETAGEM ELETRÔNICA;

XLIX - manter o ÓRGÃO GESTOR permanentemente informado a respeito de seus fornecedores, dos contratos com eles firmados e respectivos aditivos;

L - possibilitar a troca de dados operacionais entre os sistemas administrativos da CONCESSIONÁRIA e do ÓRGÃO GESTOR;



LI - garantir parametrizações de softwares, equipamentos, aplicações e sistemas e de qualquer informação de caráter funcional ou operacional, tais como informação e acompanhamento de dados operacionais, coleta de dados e registros do veículo, *logs* de processos e dados do veículo;

LII - utilizar, na operação, somente veículos emplacados no Município de NOVA FRIBURGO/RJ;

LXII - promover a retirada de serviço, de veículo ou funcionário, cujo afastamento tenha sido exigido pelo ÓRGÃO GESTOR;

LXIII – Realizar inspeção veicular nos termos do Termo de Referência.

17.4.1 A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao ÓRGÃO GESTOR, anualmente, Plano de Renovação da Frota, em que será preservada a idade máxima de cada veículo bem como a idade média máxima da frota.

17.4.2. A CONCESSIONÁRIA se obriga à observância e ao cumprimento, além de todas as demais, das regras, normas e especificações relativas à integração tarifária, conforme determinado pelo ÓRGÃO GESTOR.

17.5 A CONCESSIONÁRIA poderá contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades acessórias ou complementares ao serviço concedido, atividades-meio, bem como a implementação de projetos associados.

17.5.1 A CONCESSIONÁRIA deverá manter relação atualizada de todos os contratos celebrados com terceiros, na qual devem ser indicados seus objetos, valores, condições e prazo.

17.5.2 Nas contratações com terceiros, a CONCESSIONÁRIA se obriga a zelar pelo cumprimento rigoroso das disposições deste CONTRATO e regulamentação do SERVIÇO, sobretudo no que diz respeito às medidas de salvaguarda dos USUÁRIOS, do pessoal afeto à CONCESSÃO e ao meio ambiente. Vedada expressamente a subcontratação da atividade-fim, operação do transporte.

17.6 A CONCESSIONÁRIA será responsável pela obtenção das licenças e autorizações necessárias ao regular desenvolvimento de suas atividades perante os órgãos competentes,



inclusive as autoridades de trânsito, arcando com todas as despesas relacionadas à implementação das providências determinadas pelos referidos órgãos.

17.7 Observadas as normas legais e regulamentares, a CONCESSIONÁRIA poderá, mediante prévia e específica autorização do ÓRGÃO GESTOR, oferecer em garantia de financiamento as receitas emergentes da CONCESSÃO, desde que não comprometa a operação e a continuidade do SERVIÇO, bem como o pagamento dos valores devidos em razão do presente CONTRATO.

17.7.1 A autorização de que trata o item 17.7 não conferirá aos agentes financiadores direito de qualquer ação contra o PODER CONCEDENTE ou o ÓRGÃO GESTOR em decorrência de descumprimento, pela CONCESSIONÁRIA, dos seus compromissos financeiros.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA CRIAÇÃO DE NOVAS LINHAS

18.1 A criação de um novo atendimento poderá ocorrer por determinação do - ÓRGÃO GESTOR, por sugestão da CONCESSIONÁRIA ou por solicitação dos usuários.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

19.1 Sem prejuízo do estabelecido nas normativas federais, estaduais e no REGULAMENTO DO SERVIÇO, são direitos dos USUÁRIOS:

- I. receber serviço adequado;
- II. ser transportado com SEGURANÇA nos veículos, em velocidade compatível com as normas legais e com as condições do trânsito no momento;
- III. ser tratado com urbanidade, educação e respeito pela CONCESSIONÁRIA e pelo ÓRGÃO GESTOR, através de seus prepostos e empregados;
- IV. Receber do Poder Concedente, do ÓRGÃO GESTOR e da CONCESSIONÁRIA as informações acerca das características do SERVIÇO, tais como horários, tempo de duração da viagem, pontos embarque e desembarque, localidades atendidas, tipo de veículo, preço da passagem e outras relacionadas com o serviço, bem como informações para a defesa de interesses individuais e coletivos;
- V. ter acesso a qualquer LINHA do SERVIÇO;
- VI. receber integral e corretamente o troco pelo valor pago;



- VII. ter suas representações ou reclamações individuais ou coletivas processadas pela CONCESSIONÁRIA, pelo ÓRGÃO GESTOR ou pelo PODER CONCEDENTE e obter, em prazo razoável, a devida resposta;
- VIII. votar e ser votado em Comissões de Transporte;
- IX. participar da elaboração de políticas públicas para o transporte coletivo municipal de passageiros;
- X. auxiliar, naquilo que lhes couber, o cumprimento do REGULAMENTO DO SERVIÇO;
- XI. obter e utilizar o serviço com liberdade de escolha, quando for o caso, observando as normas do PODER CONCEDENTE e do ÓRGÃO GESTOR;
- XII. ser auxiliado no embarque e no desembarque, especialmente em se tratando de crianças, senhoras, pessoas idosas ou com dificuldades de locomoção;
- XIII. receber da CONCESSIONÁRIA, em caso de acidente, imediata e adequada assistência;
- XIV. levar ao conhecimento do Poder Público e da CONCESSIONÁRIA as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;
- XV. comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos porventura praticados pela CONCESSIONÁRIA na operação e manutenção do Serviço Público de Transporte Coletivo de Passageiros do Município de NOVA FRIBURGO;
- XVI. estar garantido pelos seguros previstos em regulamentação própria, ou seja, o Seguro Obrigatório e o de Responsabilidade Civil.

19.2 São obrigações dos USUÁRIOS, sob pena de não serem transportados e sem prejuízo de outras sanções administrativas, cíveis ou criminais:

- I. pagar pelo serviço utilizado ou identificar-se devidamente, quando beneficiário de desconto ou gratuidade;
- II. preservar os BENS VINCULADOS À CONCESSÃO;
- III. portar-se de maneira adequada no interior do veículo, nos PONTOS DE EMBARQUE E DESEMBARQUE, preservando a HIGIENE, a SEGURANÇA e urbanidade desses ambientes, e utilizar o SERVIÇO dentro das normas fixadas;

19.3 Em caso de descumprimento de suas obrigações, o USUÁRIO poderá ser retirado do veículo e dos PONTOS DE EMBARQUE E DESEMBARQUE, por solicitação do ÓRGÃO GESTOR, da CONCESSIONÁRIA ou de seus prepostos, que podem requerer reforço policial para esse fim.



19.4 O Poder Público dará ampla divulgação aos direitos e obrigações previstos nesta CLÁUSULA.

19.4.1 A divulgação dar-se-á pela afixação de informação sobre os direitos e obrigações em local visível, nos veículos e nos PONTOS DE EMBARQUE E DESEMBARQUE, sem prejuízo da adoção de outros meios de comunicação.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

20.1 A fiscalização do SERVIÇO, abrangendo todas as atividades da CONCESSIONÁRIA, durante todo o prazo do CONTRATO, será executada pelo ÓRGÃO GESTOR, conforme estabelecido no item 18 do TERMO DE REFERÊNCIA, diretamente ou por meio de terceiros contratados, observado, além disso, o disposto neste CONTRATO, na legislação aplicável e no Regulamento do Serviço.

20.2 A fiscalização abrangerá o acompanhamento e o controle das ações da CONCESSIONÁRIA nas áreas administrativa, contábil, comercial, operacional, patrimonial, técnica, tecnológica, econômica e financeira; podendo o ÓRGÃO GESTOR estabelecer normas de procedimento ou sustar ações que considere incompatíveis com as exigências da lei, deste CONTRATO ou do Regulamento do Serviço.

20.3 Os agentes de fiscalização terão livre acesso, em qualquer época, as pessoas, instalações e equipamentos, softwares, dados, veículos e documentos vinculados ao SERVIÇO, inclusive seus registros contábeis.

20.3.1 Os agentes de fiscalização poderão requisitar, de qualquer setor ou pessoa da CONCESSIONÁRIA, informações e esclarecimentos que permitam aferir a correta execução deste CONTRATO, bem como os dados considerados necessários para o controle estatístico e planejamento do setor de transporte coletivo municipal de passageiros.

20.4 A fiscalização efetuada não diminui nem exime as responsabilidades da CONCESSIONÁRIA em nenhum aspecto, tais como a adequação de seus bens, a correção e legalidade de seus registros contábeis e de suas operações financeiras e comerciais.



20.5 O desatendimento pela CONCESSIONÁRIA das solicitações, notificações e determinações da fiscalização implicará na aplicação das penalidades autorizadas pela legislação aplicável, pelo REGULAMENTO DO SERVIÇO e por este CONTRATO.

20.5.1. A autuação de infrações será realizada por Agente Fiscal ou através de relatório gerado a partir de equipamento operacional adotado.

20.6 Os procedimentos operacionais e a periodicidade da fiscalização, bem como os prazos para atendimento das solicitações feitas por esta, serão fixados no REGULAMENTO DO SERVIÇO e em normas específicas editadas pelo ÓRGÃO GESTOR.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS DO MUNICÍPIO DE NOVA FRIBURGO/RJ

21.1 A CONCESSIONÁRIA deverá observar, na implantação do SERVIÇO, as prescrições contidas no EDITAL, no Termo de Referência e no presente CONTRATO.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DOS SEGUROS

22.1 Além dos seguros a que está por lei obrigada, A CONCESSIONÁRIA contratará e manterá em vigor, ao longo do prazo da CONCESSÃO, seguro de responsabilidade civil visando à cobertura de danos materiais e morais impostos a terceiros, USUÁRIOS ou não, por força da ação ou omissão de seus agentes na execução do presente CONTRATO;

22.1.1 O Seguro de responsabilidade civil objetiva, com valores mínimos por veículo com as seguintes características:

22.1.1.1 Danos corporais e/ou materiais causados a passageiros e danos corporais a terceiros não transportados: limite máximo de indenização R\$ 100.000,00 (cem mil reais);

22.1.1.2 Danos morais causados a passageiros e a terceiros não transportados: limite máximo de indenização R\$ 20.000,00 (vinte mil reais);



22.1.1.3 O referido seguro deverá ser mantido durante todo o prazo de execução deste contrato, sendo os valores acima atualizados a cada doze meses por meio da aplicação do Índice IPCA ou o que vier eventualmente substituí-lo.

22.2 Nenhuma atividade poderá ter início ou prosseguir sem que A CONCESSIONÁRIA comprove ao ÓRGÃO GESTOR que a apólice do seguro exigido nos termos desta Cláusula se encontra em vigor.

22.3 A CONCESSIONÁRIA deverá certificar ao ÓRGÃO GESTOR que a apólice do seguro previsto neste CONTRATO terá validade mínima de 12 (doze) meses, devendo ser mantida/renovada até o término do prazo do CONTRATO, sob pena de declaração de caducidade.

22.4 Em até 10 (dez) dias antes do início efetivo da operação, a Concessionária deverá encaminhar ao ÓRGÃO GESTOR as cópias das apólices de seguro.

22.5 A referência ao CONTRATO deverá constar nas apólices de seguros acima citadas, devendo o cancelamento, suspensão, modificação ou substituição de quaisquer apólices serem previamente autorizado pelo ÓRGÃO GESTOR.

22.6 O descumprimento da obrigação de contratar ou manter atualizadas as apólices de seguro o ÓRGÃO GESTOR caracterizará infração contratual até a apresentação das referidas apólices ou do respectivo endosso, sem prejuízo de outras medidas previstas no Contrato.

22.7 A CONCESSIONÁRIA deverá informar ao ÓRGÃO GESTOR todos os bens cobertos pelos seguros e a forma de cálculo do limite máximo de indenização de cada apólice de seguro.

22.8 A CONCESSIONÁRIA será responsável pelo pagamento integral de franquias, em caso de utilização de qualquer seguro previsto no Contrato.

22.9 A CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar ao ÓRGÃO GESTOR, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias de seu vencimento, documento comprobatório de que as apólices



dos seguros foram renovadas ou serão automática e incondicionalmente renovadas imediatamente após seu vencimento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA GARANTIA

23.1 Visando assegurar o cumprimento das obrigações contratuais ao longo da vigência da CONCESSÃO, antes da celebração deste CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA prestará garantia de execução, nos termos do § 2º do art. 56 da Lei Federal nº 8.666/93, na quantia equivalente a 1% (um por cento) do valor do contrato, quantia calculada com observância do disposto no Anexo II – Orçamento do EDITAL e com base na PROPOSTA COMERCIAL da CONCESSIONÁRIA apresentada na licitação.

23.2 A CONCESSIONÁRIA poderá adotar uma das seguintes modalidades de GARANTIA:

- a) Caução em dinheiro; ou
- b) Títulos da Dívida Pública, devendo ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda. Devem, ainda, ditos títulos serem acompanhados de documento emitido pelo órgão público competente, atestando sua validade, exequibilidade e avaliação de resgate atual; ou
- c) Fiança bancária; ou
- d) Seguro-garantia.

23.3 No caso de fiança bancária ou seguro-garantia, o documento deverá ser emitido com vencimento anual, atualizando-se automaticamente seu valor a cada ano até o cumprimento final das obrigações contratuais.

23.4 No caso da GARANTIA ser efetivada em moeda corrente do país será depositada em conta de poupança especial/vinculada, cujo saldo será restituído ao final do CONTRATO, com os respectivos rendimentos capitalizados, deduzidos os impostos e taxas incidentes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA TRANSFERÊNCIA DA CONCESSÃO



24.1 É vedada a transferência do CONTRATO sem prévia anuência do PODER CONCEDENTE, implicando, a ausência de anuência, na declaração de caducidade da CONCESSÃO.

24.2 Para fins de obtenção da anuência de que trata o item 24.1, o pretendente deverá:

- I. atender às exigências de capacidade técnica, idoneidade financeira e regularidade jurídica e fiscal necessárias à assunção do SERVIÇO;
- II. comprometer-se a cumprir todas as Cláusulas CONTRATO em vigor;
- III. demonstrar que a operação não resultará em infração à legislação de repressão ao abuso do poder econômico e de defesa da concorrência;

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DAS PENALIDADES

26.1 A CONCESSIONÁRIA concorda expressamente em se submeter às sanções fixadas pelo PODER CONCEDENTE e pelo ÓRGÃO GESTOR estabelecidas em leis, regulamentos vigentes ou em futuras alterações destes regulamentos, e as sanções e penalidades estabelecidas nos itens 20 e 21 do EDITAL, bem como em submeter-se às sanções estabelecidas no presente CONTRATO, em especial:

- I. às sanções relativas às infrações de índole operacional;
- II. às sanções decorrentes do descumprimento das normas e parâmetros do SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO E CONTROLE;
- III. às sanções decorrentes da obtenção de resultados insatisfatórios nos índices de avaliação de desempenho operacional.

26.2 Sem prejuízo das penalidades estabelecidas e aplicadas com base na legislação de regência, no Regulamento do Serviço e outras normativas atinentes, o PODER CONCEDENTE ou o ÓRGÃO GESTOR poderá, garantida a ampla defesa, aplicar à CONCESSIONÁRIA as seguintes sanções pela inexecução parcial ou total das obrigações estabelecidas neste CONTRATO, observadas a natureza e a gravidade da falta:

- I. advertência;
- II. multa;



- III. retenção de veículo;
- IV. apreensão de veículo;
- V. interdição, total ou parcial, de garagem, ponto de controle, instalação ou equipamento;
- VI. declaração de caducidade da concessão;
- VII. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração;
- VIII. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

26.2.1 As sanções previstas nos incisos VII e VIII do item 26.2, serão aplicadas com base na Lei Federal nº 8.666/93, nas hipóteses e na forma prevista no item 26.4, abaixo.

26.2.2 As sanções previstas no item 26.2 poderão ser aplicadas isolada ou conjuntamente.

26.3 As multas poderão ser executadas por meio da GARANTIA prestada pela CONCESSIONÁRIA.

26.4 A suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração e a declaração de inidoneidade poderão ser aplicadas nas hipóteses de infração grave e, conforme o caso, nas hipóteses de:

- I. condenação definitiva pela prática, por meios dolosos, de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- II. prática de atos ilícitos visando frustrar os objetivos da LICITAÇÃO e do CONTRATO;
- III. Declaração de caducidade da CONCESSÃO.

26.4.1 A suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração serão aplicados por prazo não superior a 2 (dois) anos.

26.4.2 A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública será mantida enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante o ÓRGÃO GESTOR, que será concedida sempre que a CONCESSIONÁRIA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item 26.4.1.



26.5 O descumprimento pela CONCESSIONÁRIA do prazo de início da operação, conforme determinado na ORDEM DE SERVIÇO expedida pelo ÓRGÃO GESTOR, sujeitará A CONCESSIONÁRIA à multa de 0,01% (um centésimo por cento) sobre o valor do CONTRATO, cumulada com multa de 10% (dez por cento) do valor da multa, por dia de atraso, até o efetivo início da operação do SERVIÇO.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DA INTERVENÇÃO

27.1 O PODER CONCEDENTE poderá intervir na CONCESSÃO, a qualquer tempo, com o fim de assegurar a correta e adequada prestação do SERVIÇO e o fiel cumprimento das normas contratuais, regulamentares e legais aplicáveis, sem prejuízo das sanções cabíveis e das responsabilidades incidentes.

27.2 A intervenção será declarada por decreto do Chefe do Executivo, que conterá a designação do interventor, o prazo da intervenção, os objetivos e limites da medida.

27.3 O PODER CONCEDENTE, no prazo de 30 (trinta) dias consecutivos a contar da declaração da intervenção, instaurará o procedimento administrativo para comprovar as causas determinantes da medida e apurar responsabilidades, assegurando o direito de ampla defesa.

27.4 O procedimento administrativo de intervenção deverá ser concluído no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias consecutivos a contar de sua instauração, sob pena de se considerar inválida a intervenção.

27.4.1 Se ficar comprovado que a intervenção não observou os pressupostos legais e regulamentares será declarada sua nulidade, devendo o serviço ser imediatamente devolvido à CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo de seu direito à indenização.

27.5 Cessada a intervenção, se não for extinta a CONCESSÃO, a operação do SERVIÇO será devolvida à CONCESSIONÁRIA, precedida de prestação de contas pelo interventor, que responderá pelos atos praticados durante a sua gestão.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – DA EXTINÇÃO DA CONCESSÃO



28.1 A CONCESSÃO extinguir-se-á por:

- I. advento do termo do CONTRATO;
- II. encampação;
- III. caducidade;
- IV. rescisão;
- V. anulação;
- VI. falência ou extinção da CONCESSIONÁRIA.

28.2 Extinta a CONCESSÃO, o exercício de todos os direitos e privilégios transferidos a CONCESSIONÁRIA retornarão ao PODER CONCEDENTE, havendo imediata assunção do SERVIÇO por esse, procedendo-se aos levantamentos, avaliações e liquidações que se fizerem necessários.

28.3 O advento do prazo de vigência do CONTRATO opera, de pleno direito, a extinção da CONCESSÃO.

28.4 Considera-se encampação a retomada do serviço pelo PODER CONCEDENTE durante o prazo da CONCESSÃO por motivo de interesse público, mediante lei autorizativa específica e após prévio pagamento de indenização das parcelas dos investimentos ainda não amortizados ou depreciados, que tenham sido realizados com o objetivo de garantir a CONTINUIDADE e ATUALIDADE dos SERVIÇOS.

28.5 A inexecução total ou parcial do CONTRATO acarretará, a critério do PODER CONCEDENTE, a declaração de caducidade da CONCESSÃO ou a aplicação das sanções previstas em Lei, neste CONTRATO e no Regulamento do Serviço.

28.5.1 Sem prejuízo das demais disposições legais e regulamentares, a caducidade da CONCESSÃO poderá ser declarada pelo PODER CONCEDENTE quando comprovada ocorrência de qualquer das hipóteses disciplinadas no § 1º do art. 38 da Lei federal nº 8.987/95 e nas abaixo descritas:

I - o serviço estiver sendo prestado de forma inadequada ou deficiente, tendo por base as normas, critérios, indicadores e parâmetros definidores da qualidade do serviço;



- II - a CONCESSIONÁRIA descumprir cláusulas contratuais ou disposições legais ou regulamentares concernentes à CONCESSÃO;
- III - a CONCESSIONÁRIA paralisar o serviço ou concorrer para tanto, ressalvadas as hipóteses decorrentes de caso fortuito ou força maior;
- IV - a CONCESSIONÁRIA perder as condições econômicas, técnicas ou operacionais para manter a adequada prestação do serviço concedido;
- V - a CONCESSIONÁRIA não cumprir as penalidades impostas por infrações, nos devidos prazos;
- VI - a CONCESSIONÁRIA não atender a intimação do PODER CONCEDENTE no sentido de regularizar a prestação do serviço;
- VII - a CONCESSIONÁRIA não atender a intimação do PODER CONCEDENTE para, em 180 (cento e oitenta) dias, apresentar a documentação relativa a regularidade fiscal, no curso da concessão, na forma do art. 29 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;
 - a) Sendo a CONCESSIONÁRIA CONSÓRCIO, a regularidade a ser provada será, também, das empresas consorciadas.
- VIII - manifesta deficiência dos serviços;
- IX - reiterada desobediência aos preceitos legais ou regulamentares;
- X - inadimplemento das obrigações assumidas no CONTRATO DE CONCESSÃO;
- XI - fato grave;
- XII - locaute;
- XIII - dissolução da pessoa jurídica CONCESSIONÁRIA;
- XIV - falência da CONCESSIONÁRIA.

28.5.1.1. Existirá manifesta deficiência do SERVIÇO se a CONCESSIONÁRIA for avaliada e classificada abaixo do Índice Desempenho Operacional mínimo, reiteradamente, nos termos estabelecidos nas normas complementares expedidas pelo ÓRGÃO GESTOR.

28.5.1.2. Serão considerados fatos graves os seguintes:

- a) apresentação de informações, dados ou documentos falsos, em proveito próprio ou em proveito ou prejuízo de terceiros;
- b) superveniência de incapacidade técnico-operacional ou econômico-financeira, devidamente comprovada;



- c) Não disponibilização da frota operacional em quantidade e categoria veicular no quantitativo determinado pelo Poder Público para a prestação dos serviços, sem a devida recomposição no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data da intimação para fazê-la;
- d) A terceira incidência de necessidade de recomposição, independentemente da observância do prazo de recomposição em menos de 30 dias, durante o contrato;
- e) não comunicação ao ÓRGÃO GESTOR da ocorrência de acidente envolvendo veículo da CONCESSIONÁRIA, que implique ferimento ou morte de usuário;
- f) transferência da delegação pela CONCESSIONÁRIA sem prévia autorização pelo ÓRGÃO GESTOR;
- g) condenação, transitada em julgado, do proprietário ou de qualquer dos diretores, sócios, sócios-gerentes da CONCESSIONÁRIA, pela prática de qualquer ato de improbidade administrativa ou crime, cuja pena vede, ainda que de modo temporário, o acesso à função ou cargos públicos, ou pela prática de crimes de prevaricação, falência culposa ou fraudulenta, suborno, concussão ou peculato, contra a economia popular ou a fé pública;
- h) condenação, transitada em julgado, por sonegação de tributos.

28.5.2 A declaração da caducidade da CONCESSÃO deverá ser precedida da verificação da inadimplência da CONCESSIONÁRIA em processo administrativo, assegurado o direito de ampla defesa.

28.5.3 Não será instaurado processo administrativo de inadimplência antes de comunicados a CONCESSIONÁRIA, detalhadamente, os descumprimentos contratuais, dando-lhe um prazo para corrigir as falhas e transgressões apontadas e para o enquadramento, nos termos do CONTRATO.

28.5.4 Instaurado o processo administrativo a CONCESSIONÁRIA terá 15 (quinze) dias para apresentar defesa e, após a decisão que indefira sua defesa, igual prazo para recurso.

28.5.5 Comprovada a inadimplência ou irregularidade, a caducidade será declarada, nos termos da legislação vigente, independentemente de indenização prévia.

28.5.6 A indenização de que trata o item 28.5.5 será apurada na forma do item 28.4, descontado o valor das multas contratuais e dos danos causados pela CONCESSIONÁRIA.



28.6.6 Declarada a caducidade, não resultará para o PODER CONCEDENTE qualquer espécie de responsabilidade em relação aos encargos, ônus, obrigações ou compromissos com terceiros ou com empregados da CONCESSIONÁRIA.

28.7 O CONTRATO poderá ser rescindido por iniciativa da CONCESSIONÁRIA, no caso de descumprimento das normas contratuais pelo PODER CONCEDENTE ou pelo ÓRGÃO GESTOR, mediante ação judicial especialmente intentada para esse fim.

28.7.1 Na hipótese do item 28.7, o SERVIÇO prestado pela CONCESSIONÁRIA não poderá ser interrompido ou paralisado, até a decisão judicial transitada em julgado.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS

29.1 O não exercício ou o exercício intempestivo ou parcial de qualquer direito que assista a qualquer das partes, ao abrigo do CONTRATO, não importa em renúncia desse direito, não impede seu exercício posterior, nem constitui moratória ou novação da respectiva obrigação.

29.3 A CONCESSIONÁRIA participará obrigatoriamente de eventual comissão com representantes do PODER CONCEDENTE destinada à discussão de questões relativas à operação do SERVIÇO.

29.4 O presente CONTRATO será arquivado na Procuradoria-Geral do Município de Nova Friburgo, que providenciará a publicação de seu extrato no Diário Oficial.

29.5 Para dirimir as controvérsias não resolvidas de modo amigável, fica eleito o Foro da Comarca do Município de NOVA FRIBURGO, com renúncia expressa das partes a outros, por mais privilegiados que possam ser.

E, por estarem assim justas e contratadas, assinam o presente CONTRATO em 4 (quatro) vias de igual valor e teor, na presença das testemunhas abaixo qualificadas.

NOVA FRIBURGO, ____ de ____ de 2023.

Contratante

Contratada



CONTRATO DE CONCESSÃO

ANEXO I

Regulamento Interno

REGULAMENTO DO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS DO MUNICÍPIO DE NOVA FRIBURGO

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Este Regulamento disciplina a prestação do Serviço Público de Transporte Coletivo de Passageiros por Ônibus no Município de Nova Friburgo.

Art. 2º - O Serviço Público de Transporte Coletivo de Passageiros por Ônibus é serviço essencial, devendo ser prestado de forma adequada ao pleno atendimento do usuário e de acordo com a legislação vigente e as condições do contrato de concessão, deste Regulamento e demais ordens de serviço, portarias, determinações, normas e instruções complementares.

Parágrafo único - A prestação adequada do serviço é a que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, pontualidade, conforto, eficiência, segurança, atualidade das técnicas, da tecnologia, do atendimento, generalidade, cortesia e modicidade das tarifas.

Art. 3º - O Serviço Público de Transporte Coletivo de Passageiros por Ônibus compreende todos os veículos, equipamentos, instalações e atividades inerentes à sua produção.

Seção I

Das Definições

Art. 4º Para fins do disposto neste Regulamento, define-se como:



- I - Acessibilidade: possibilidade de utilização, com segurança e autonomia, por qualquer pessoa, com ou sem deficiência ou mobilidade reduzida, dos espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, veículos, sistemas, meios de comunicação e informação empenhados na prestação do Serviço;
- II - Agente Comercializador: função exercida pelo Agente Gestor Operacional e Financeiro do Sistema de Transporte, diretamente ou através de terceiros credenciados, que consiste na comercialização e ou distribuição aos usuários dos cartões de vale-transporte, cartões de benefícios e créditos eletrônicos de qualquer ordem, responsabilizando-se pela arrecadação dos valores correspondentes;
- III - Agente Gestor Operacional e Financeiro do Sistema de Transporte: contratado pelo Município para prestação de serviços de consultoria especializada e fornecimento de sistemas de informação para apoio ao Planejamento e Gestão Operacional e Financeira do Sistema de Transporte de Nova Friburgo;
- IV - Concessão de Serviço Público: a delegação da prestação do Serviço Público de Transporte Coletivo de Passageiros, feita pelo Poder Concedente, mediante licitação, na modalidade de concorrência, à pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado;
- V - Concessionária: empresa ou consórcio de empresas, que explora o Serviço Público de Transporte Coletivo de Passageiros do Município de Nova Friburgo, mediante concessão de Serviço Público;
- VI - Conforto: prerrogativa dos usuários do transporte a condições que assegurem, na forma da regulamentação do serviço e do contrato, condições mínimas de bem-estar e comodidade durante as viagens nos veículos, e nas esperas nos pontos de embarque e desembarque, e nos demais equipamentos alocados na prestação do serviço;
- VII - Continuidade: direito dos usuários do transporte à manutenção, em caráter permanente, da prestação do serviço;
- VIII - Contrato: instrumento de delegação do serviço de transporte, celebrado entre a Concessionária e o Poder Concedente em decorrência de processo licitatório, na modalidade de Concorrência Pública;
- IX - Dia Típico: dia útil (de segunda a sexta-feira excluindo-se feriados) que esteja fora do período de férias escolares (dezembro e janeiro, ou julho) e que não esteja inserido entre dois dias não úteis;



- X - Dia Atípico: dia útil (de segunda a sexta-feira exceto feriados), que esteja dentro do período de férias escolares, ou dia útil inserido entre dois dias não úteis, ou dia útil cuja demanda pelo serviço seja alterada em função de eventos específicos realizados no Município;
- XI - Equilíbrio econômico-financeiro: equação econômico-financeira inicial do contrato, resultante do processo de licitação, que determina o equilíbrio entre os encargos, investimentos e riscos assumidos pela Concessionária, o fluxo de caixa do empreendimento e sua Taxa Interna de Retorno;
- XII - Higiene: direito dos usuários à conservação permanente da limpeza e do asseio de bens e pessoal vinculados à concessão, em especial daqueles com os quais tenha contato direto;
- XIII Índice de Qualidade da Concessionária – IQC – Indicador de qualidade da prestação dos serviços pela concessionária;
- XIV - Itinerário: descrição minuciosa, em ordem sequencial, das vias por onde circula o veículo de transporte coletivo de uma determinada ligação;
- XV - Ligação: sinônimo de linha, unidade principal da prestação do serviço, composta por itinerário, frota, quadro de horários e demais características operacionais próprias;
- XVI - Ordem de Serviço - OS: documento que institui as características operacionais das ligações e base regulamentar para fiscalização do serviço e documento que permite o início da operação dos serviços;
- XVII - Órgão Gestor: Secretaria-Geral de Governo, órgão da Administração Pública Municipal de Nova Friburgo, com competência para planejar, regulamentar e fiscalizar, continuamente, a prestação dos serviços concedidos, zelando pela sua boa qualidade e eficácia, com poderes para aplicar as penalidades;
- XVIII - Permissão de Serviço Público: delegação, a título precário, mediante licitação, da prestação de serviços públicos, feita pelo Poder Concedente à pessoa física ou jurídica que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco;
- XIX - Permissionária: pessoa física ou jurídica que explora Serviço Público, nos termos da legislação vigente;
- XX - Poder Concedente: o Município de Nova Friburgo, titular do Serviço Público de que trata este Regulamento;
- XXI - Ponto de Controle: ponto inicial, final ou intermediário integrante do Itinerário da ligação onde seja possível verificar elementos da execução da operação dos serviços de transportes;



XXII - Ponto de Embarque e Desembarque - PED: qualquer ponto inserido na rede de transporte coletivo em que sejam permitidas as operações de embarque e desembarque de passageiros;

XXIII – Receita Extra Tarifária: receitas alternativas, complementares ou acessórias inerentes aos serviços e decorrentes de projetos associados ou de atividades empresariais autorizadas pelo Poder Concedente nos termos do contrato de concessão, regulamento do serviço e normas complementares;

XXIV - Receita Operacional: receita tarifária pública obtida pela venda de direitos de viagem;

XXV – Receita Total: somatório das receitas operacionais acrescida de receitas extra tarifárias ou acessórias permitidas nos termos do contrato e do regulamento dos serviços;

XXVI - Regulamentos do Serviço: conjunto de normativas, manuais técnicos e demais documentos e instrumentos que têm por objetivo definir padrões, procedimentos e penalidades pertinentes ao Serviço;

XXVII - Segurança: direito dos usuários e de terceiros à proteção de sua integridade física pela Concessionária por meio do respeito a todas as normas legais e regulamentares destinadas a esta finalidade;

XXVIII – Serviço: prestação de serviço público de transporte coletivo de passageiros, efetuado por concessionária dentro do limite territorial e sob a titularidade do Município de Nova Friburgo, destinado a viabilizar a mobilidade da população e de seus visitantes;

XXIX - Sistema de Acompanhamento e Controle: todos os sistemas, dados, serviços, instalações e informações destinados à gestão e fiscalização do serviço, em especial a cobrança eletrônica de tarifa, para gestão e operação da frota e para prestação de informações aos usuários e ao ente público;

XXX - Sistema de Bilhetagem Eletrônica- SBE: ferramenta de controle dos acessos de passageiros aos veículos de transporte;

XXXI - Sistema de Monitoramento Operacional: componente complementar do Sistema de Acompanhamento e Controle que consiste no módulo de tratamento de todos os dados, devendo propiciar a concepção de relatórios e análises específicas;

XXXII - Tarifa Pública é o preço público cobrado do usuário pelo uso do transporte público coletivo, sendo instituída por ato específico do poder público outorgante;

XXXIII - Tarifa de Remuneração da prestação de serviço de transporte público coletivo é a tarifa a ser utilizada para pagamento ao operador resultante do processo licitatório da outorga pelo poder público. Com vistas ao equilíbrio econômico-financeiro do contrato, poderá haver



diferentes tarifas de remuneração para custos fixos e custos variáveis para cada uma das diferentes categorias veiculares em operação;

XXXIV - Taxa Interna de Retorno - TIR: taxa que atualiza os capitais investidos pela Concessionária bem como seus valores residuais e os saldos de caixa da Concessão projetados ao longo da vigência do Contrato, de modo a zerar o fluxo de caixa, correspondendo à remuneração dos valores investidos;

XXXV - Taxa de Ocupação: é a relação percentual entre a quantidade de passageiros presentes em um deslocamento e a capacidade do veículo em lugares sentados e em pé;

XXXVI - Usuários: qualquer pessoa que utilize, dentro dos limites geográficos do Município de Nova Friburgo, o serviço prestado pela Concessionária.

CAPÍTULO II

DO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS DO MUNICÍPIO DE NOVA FRIBURGO

Seção I

Prestação do Serviço

Art. 5º Incumbe ao Município de Nova Friburgo, nos termos da Lei Orgânica Municipal, a prestação do Serviço Público de Transporte Coletivo de Passageiros, diretamente pela Administração Pública ou sob o regime de permissão ou concessão, sempre precedida de licitação.

§1º - As delegações do Serviço Público de Transporte Coletivo de Passageiros do Município de Nova Friburgo serão efetuadas por meio de concessão ou permissão, em conformidade com a política para o setor e com as definições contidas nos estudos técnicos que devem anteceder ao processo licitatório.

§2º Com objetivo de universalização dos serviços públicos, o Poder Concedente licitará, preferencialmente, e com base nos estudos técnicos realizados, conjuntos de serviços/ligações/linhas, bacias ou áreas para a operação dos transportes públicos coletivos.



§3º Os estudos técnicos deverão primar pela racionalidade da rede de transporte de modo a compreender o máximo de capilaridade e a prezar pelo tempo de viagem mais célere, refletindo na economicidade do sistema e na tarifa aos usuários.

Seção II

Do Serviço Adequado

Art. 6º Toda concessão pressupõe a prestação de serviço apropriado ao pleno atendimento das necessidades dos usuários do Serviço Público de Transporte Coletivo de Passageiros, conforme estabelecido na Lei Orgânica, no presente Regulamento, nas normas pertinentes e no contrato.

§1º Serviço Público de Transporte Coletivo de Passageiros adequado e apropriado é aquele que atende aos seguintes requisitos:

- I - cumprimento das condições de regularidade, continuidade, pontualidade, eficiência técnica, operacional e financeira, atualidade, generalidade e cortesia na prestação, e a modicidade tarifária;
- II – cumprimento das condições de segurança, conforto e higiene dos veículos, materiais, equipamentos e infraestrutura empenhados na prestação do serviço;
- III - qualificação profissional do pessoal da Concessionária ou Permissionária;
- IV - respeito ao meio ambiente.

§2º A atualidade abarca a modernidade das técnicas, dos equipamentos e a sua conservação, bem como melhoria e expansão do serviço.

§3º - As normas técnicas e operacionais a serem fixadas pelo Poder Concedente ou pelo Órgão Gestor pertinentes ao Serviço Público de Transporte Coletivo de Passageiros de Nova Friburgo, sob regime de concessão ou permissão, devem objetivar maior segurança e conforto dos usuários, modicidade tarifária e dimensionamento adequado de horários à disposição do usuário.

Seção III

Da Classificação do Serviço Público de Transporte Coletivo de Passageiros



Art. 7º O serviço que opera no âmbito do Transporte Público de Passageiros do Município de Nova Friburgo se divide nas seguintes categorias:

- I - subsistema estruturante;
- II - subsistema local e;
- III - subsistema especial.

CAPÍTULO III

DOS ENCARGOS

Seção I

Poder Concedente – Município de Nova Friburgo

Art. 8º Compete ao Poder Concedente, observado o disposto nas normativas pertinentes:

- I - desempenhar as incumbências inerentes ao titular do serviço na forma definida em disposições legais e regulamentares;
- II - planejar, regulamentar, fixar, fiscalizar e cobrar tarifas pela prestação de serviços públicos;
- III - promover, diretamente ou através do Órgão Gestor, as licitações e os atos de delegação da concessão ou permissão;
- IV - declarar a caducidade das concessões, nos casos previstos em lei;
- V - manter as vias de acesso em boas condições de trafegabilidade, viabilizando a oferta de serviço adequado;
- VI - zelar pelo fiel cumprimento da legislação vigente;
- VII - aplicar as penalidades descritas na legislação de regência e no presente regulamento;
- VIII - intervir na delegação do serviço, nos casos e condições resguardados por lei.

Seção II

Órgão Gestor



Art. 9º Compete ao Órgão Gestor do Serviço Público Transporte Coletivo de Passageiros no Município de Nova Friburgo, observados o previsto nas disposições legais e regulamentares:

- I - realizar o planejamento, a regulamentação e fiscalização contínuos da prestação do serviço delegado, zelando pela manutenção de sua qualidade e eficácia;
- II - providenciar os levantamentos, pesquisas e estudos necessários, bem como realizar os processos licitatórios para a delegação do serviço;
- III - proceder aos cálculos de revisão e reajuste das tarifas e fiscalizar seu cumprimento;
- IV - normatizar sobre os veículos a serem utilizados na prestação do serviço de transporte, inclusive, idade média e máxima da frota;
- V - intervir na execução e prestação do serviço, nas situações e condições previstas em lei, neste regulamento e no contrato;
- VI - zelar pela manutenção da qualidade do serviço, receber, apurar e solucionar denúncias ou reclamações dos usuários;
- VII - estimular o aumento da qualidade e da produtividade do serviço, a preservação do meio ambiente e a conservação dos bens, equipamentos e infraestrutura alocados na prestação do serviço;
- VIII - fiscalizar a arrecadação de receita no Serviço Público de Transporte Coletivo de Passageiros, de forma a preservar a eficiência econômica do Serviço, articulando ações de seu corpo próprio de fiscais e, quando necessário, acionando e colaborando com as autoridades competentes;
- IX - zelar pelo fiel cumprimento da legislação vigente;
- X - definir os requisitos mínimos exigíveis de prestação do serviço, indispensáveis ao atendimento aos usuários;
- XI - divulgar os níveis de desempenho e qualidade do serviço da Concessionária através do IQS – Índice de Qualidade da Concessionária;
- XII - aplicar sanções ou penalidades regulamentares à Concessionária, por infrações relativas à prestação do Serviço Público de Transporte Coletivo de Passageiros;
- XIII - realizar o planejamento estratégico do Serviço;
- XIV - subsidiar decisões e atividades de planejamento, tais como identificar momentos e meios de mudanças tecnológicas no atendimento das necessidades de evolução da demanda;
- XV - aferir constantemente a qualidade do serviço prestado pela Concessionária;
- XVI – Contratar o Agente Gerenciador Operacional e Financeiro do Sistema de Transporte.



Art. 10. O Órgão Gestor poderá editar outras regras visando a complementação das disposições presentes neste Regulamento do Serviço.

Seção III

Concessionária

Art.11. Sem prejuízo dos encargos previstos na legislação, normas regulamentares e contratuais pertinentes, incumbe à Concessionária:

- I - prestar serviço adequado, na forma prevista em lei, regulamentos, ordens de serviço e no contrato de concessão;
- II - manter em dia o inventário e o registro de todos os bens empenhados na prestação do serviço;
- III - garantir aos encarregados da fiscalização e auditores, sempre que solicitado, livre acesso aos equipamentos e instalações integrantes do serviço, aos seus registros contábeis, e ainda prestar todas as informações solicitadas pelo Poder Público;
- IV - zelar pela manutenção e pleno funcionamento dos bens utilizados na prestação do serviço, bem como operá-los e segurá-los adequadamente;
- V - manter em local visível, na parte externa do veículo, o destino da viagem;
- VI – manter em local visível, na parte interna do veículo, os números dos telefones, endereço de internet do Órgão Gestor e demais informações dispostas em regulamento;
- VII – manter o pessoal de operação devidamente uniformizado e identificado;
- VIII - prestar contas da operação do serviço ao Poder Concedente, nos termos definidos na lei, neste regulamento e no contrato;
- IX - manter a situação empresarial regular quanto aos aspectos tributários, previdenciários, trabalhistas e cíveis;
- X - promover imediatamente a retirada da operação de veículo cujo afastamento de tráfego tenha sido exigido pela fiscalização;
- XI - identificar os assentos reservados preferencialmente para idosos e demais beneficiários de gratuidade legal;
- XII - Garantir que seus funcionários e colaboradores que tenham contato com o usuário, sejam adequadamente treinados a realizarem o bom atendimento;
- XIII - comunicar ao Órgão Gestor, no prazo máximo de 1 (uma) hora, a ocorrência de acidente em que haja vítimas com ferimento ou morte;



- XIV - comunicar ao Órgão Gestor, imediatamente, a ocorrência de interrupção no serviço;
- XV - preservar o meio ambiente;
- XVI – cumprir fielmente as disposições legais vigentes e as presentes neste Regulamento;
- XVII - apresentar ou disponibilizar ao Órgão Gestor, no prazo e forma determinados, relatórios com informações acerca da operação do Serviço;
- XVIII - disponibilizar na operação do Serviço, veículos adaptados que atendam às normas técnicas específicas de acessibilidade para pessoas com deficiência física, pessoas com mobilidade reduzida ou com necessidades especiais, conforme previsão da Lei Federal n.º 10.098, de 19 de dezembro de 2000, normas técnicas específicas, notadamente a NBR 15.570 e demais normativas pertinentes;
- XIX - executar o serviço conforme determinado pelo Órgão Gestor, disponibilizando e alocando adequadamente os materiais, equipamentos e pessoal necessários;
- XX - manter atualizadas as tecnologias empenhadas na prestação do serviço;
- XXI - manter atualizados os seguros e documentos que a natureza da atividade requer;
- XXII – Coibir a evasão de receita no Serviço Público de Transporte Coletivo de Passageiros, de forma a preservar a eficiência econômica do Serviço, articulando ações de seu corpo próprio de empregados e, quando necessário, acionando e colaborando com as autoridades competentes, em especial o Órgão Gestor;

Seção IV

Dos Usuários

Art. 12. São direitos dos usuários:

- I - receber serviço de qualidade, pagando tarifa adequada;
- II - receber, tanto do Poder Concedente, Órgão Gestor, quanto da Concessionária, informações técnicas pertinentes ao serviço, tais como horários, tipo de veículo, preço da passagem, pontos de embarque e desembarque, tempo de duração da viagem, itinerário e outras cabíveis;
- III - obter e utilizar serviço de qualidade com liberdade de escolha, quando for o caso, observando as normativas estabelecidas pelo Poder Concedente e Órgão Gestor;
- IV - levar ao conhecimento do Órgão Gestor e da Concessionária irregularidades sobre as quais estejam cientes, referentes ao serviço prestado;
- V - comunicar ao Órgão Gestor e demais autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela Concessionária na operação e manutenção do serviço;



- VI - zelar pela manutenção dos veículos, pontos de embarque e desembarque e demais equipamentos através dos quais o serviço é prestado;
- VII - receber dos agentes da Concessionária e órgãos de fiscalização do Poder Concedente atendimento adequado e com cortesia;
- VIII - em caso de acidente, receber imediato e adequado atendimento da Concessionária;
- XIX - receber as coberturas dos seguros previstos em lei;
- XX - ser transportado com segurança nos veículos conforme itinerários e horários determinados pelo Órgão Gestor, em velocidade compatível com as normas legais e com as condições do trânsito;
- XXI - ter acesso ao serviço, podendo transportar objetos de peso e dimensões limitados, que não comprometam o conforto ou segurança dos demais usuários;
- XXII - receber integral e corretamente o troco da tarifa paga;
- XXIII - embarcar e desembarcar nos veículos com segurança e, quando necessário, receber auxílio, em especial quando tratar-se de crianças, pessoas idosas ou que possuam dificuldade de locomoção ou mobilidade reduzida;
- XXIV - ter suas reclamações individuais ou coletivas analisadas pela Concessionária, pelo Órgão Gestor ou pelo Poder Concedente.

Art. 13. Em cada veículo componente da frota operacional serão definidos assentos preferenciais para usuários:

- I - idosos, com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos;
- II - gestantes;
- III - lactantes;
- IV - com criança de colo;
- V - com deficiência;
- VI - com mobilidade reduzida.

§1º Para fins dispostos neste Regulamento serão aplicados os conceitos de pessoa com deficiência e com mobilidade reduzida descritos na Lei Federal nº 10.048, de 8 de novembro de 2.000 e no §1º do art. 5º do Decreto Federal nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004 ou outros instrumentos legais que os sucedam.



§2º Após o pagamento de tarifa e o respectivo registro por meio do giro da roleta, usuários com mobilidade reduzida e gestantes poderão desembarcar pela porta dianteira do veículo, observado o disposto neste Regulamento e em normas complementares.

Art. 14. A Concessionária deverá recolher os objetos esquecidos por usuários dentro dos veículos, guardá-los pelo prazo mínimo de 2 (dois) meses e devolvê-los aos seus proprietários quando reclamados.

Art. 15. As pessoas com deficiência visual poderão utilizar o serviço acompanhados de seu cão-guia, nos termos da Lei Federal nº 11.126, de 27 de junho de 2005, observada a necessidade de apresentação dos documentos descritos no art. 3º do Decreto Federal nº. 5.904, de 21 de setembro de 2006.

Parágrafo único. Fica vedado o transporte de animais nos veículos, com exceção do disposto no Caput deste artigo.

Art. 16. São deveres do usuário, sob pena de não ser transportado e sem prejuízo de outras sanções cabíveis:

- I - efetuar pagamento da tarifa do serviço ou identificar-se devidamente, quando beneficiário de desconto ou gratuidade;
- II - transpor obrigatoriamente a roleta de que são dotados os veículos de transporte, observadas as exceções estabelecidas neste Regulamento;
- III - portar-se de maneira adequada no interior do veículo, nos pontos de embarque e desembarque e utilizar o serviço dentro das normas fixadas, preservando a higiene e a segurança desses ambientes e a urbanidade;
- IV - permitir e facilitar o trabalho dos prepostos da Concessionária e agentes do Órgão Gestor;
- V - utilizar corretamente os cartões eletrônicos e os créditos eletrônicos de qualquer ordem;
- VI - não realizar comércio ambulante ou panfletar no interior do veículo ou nos pontos de embarque e desembarque, salvo em casos previamente autorizados pelo Órgão Gestor.
- VII - zelar pelas boas condições dos veículos, pontos de parada e todos os bens através dos quais o serviço é prestado.

Parágrafo único. Caso o usuário descumpra seus deveres e adote comportamento inadequado na utilização do serviço poderá ser retirado do veículo por solicitação do Órgão



Gestor, da Concessionária ou de seus prepostos e empregados, que podem requerer reforço policial para este fim.

Art. 17. O usuário do serviço de que trata o presente regulamento terá recusado o embarque ou determinado seu desembarque, quando:

- I - negar-se a identificar, quando e se exigido, para os titulares de benefícios tarifários;
- II - encontrar-se em estado de embriaguez;
- III - fazer uso de qualquer espécie de tabaco no interior do veículo;
- IV - portar qualquer tipo de arma sem autorização da autoridade competente;
- V - transportar ou pretender embarcar produtos de porte ilegal ou considerados perigosos em legislação específica;
- VI - transportar ou pretender embarcar com animais domésticos ou silvestres, exceto cão guia, em desacordo com as disposições legais e regulamentares sobre o assunto;
- VII - transportar ou pretender embarcar volume de grande dimensão, prejudicando o conforto e a segurança dos demais passageiros;
- VIII - comprometer, por qualquer forma ou meio, a segurança, o conforto ou a tranquilidade dos demais usuários do transporte;
- IX - fazer uso de aparelhos sonoros depois de advertido pela tripulação do veículo;
- X - demonstrar inconveniência no comportamento;
- XI - recusar-se ao pagamento da tarifa;
- XII - saltar a roleta da qual todos os veículos componentes da frota são dotados;

Art. 18. É de responsabilidade da Concessionária dar ampla divulgação aos direitos e deveres dos usuários previstos neste Regulamento.

Parágrafo único. A divulgação dar-se-á através de afixação das informações sobre os direitos e deveres em local visível, em todos os veículos, bem como adoção de outros meios de comunicação, inclusive audiovisuais, quando viáveis.

Art. 19. O Órgão Gestor e a Concessionária manterão, cada qual, central de informação e atendimento ao usuário para prestar informações e receber sugestões, reclamações, denúncias ou solicitações quanto ao serviço.



§1º O serviço de informação e atendimento será prestado por via telefônica ou internet.

§2º O serviço disponibilizado por via telefônica e pela internet conterão, no mínimo, informações sobre o funcionamento do serviço, tais como itinerário, quadro de horários, tarifas e demais questões referentes às características técnicas, operacionais e a programação do serviço.

Art. 20. O usuário deve ter acesso permanente, imediato e em linguagem de fácil compreensão às informações relativas à organização operacional e programação do serviço.

Art. 21. As sugestões, reclamações ou solicitações recebidas pelo Órgão Gestor serão processadas e encaminhadas para as áreas internas competentes e para a Concessionária, com a finalidade de promover sua apuração ou, quando for o caso, para a tomada imediata das providências cabíveis, dentre elas a correção do problema e a resposta ao usuário.

Art. 22. A Concessionária enviará ao Órgão Gestor, mensalmente, os relatórios de sugestões, reclamações e solicitações encaminhadas pelos usuários, bem como medidas já tomadas, planejadas ou recomendadas, conforme os casos, para cada tipo de demanda.

Art. 23. Quando cabível, a resposta às sugestões, reclamações ou solicitações do usuário deverá ser formulada e encaminhada pelo Órgão Gestor ou pela Concessionária, conforme o caso, no prazo máximo de 30 (trinta dias).

Art. 24. As manifestações dos usuários deverão ser acompanhadas, dentro do possível:

- I - da identificação do usuário, meio de contato para resposta, podendo ser telefone ou endereço residencial ou eletrônico;
- II - se for o caso, do número ou nome da ligação, do número de ordem ou da placa do veículo, do local e horário da ocorrência, e do sentido de direção do veículo;
- III - do relato do fato ocorrido ou das sugestões e solicitações realizadas.

Art. 25. Os usuários farão uso do Serviço mediante o pagamento de tarifas:



I - em moeda corrente;

II - por meio de créditos eletrônicos ou direitos de viagens, adquiridos ou concedidos nos casos de gratuidade.

Seção V

Dos Descontos e Gratuidades

Art. 26. O desconto consiste no direito de utilização do serviço efetuando o pagamento da tarifa de forma parcial, conforme previsto em legislação pertinente.

Art. 27. Por gratuidade define-se o direito de utilização do serviço isento do pagamento das tarifas exigidas.

Art. 28. Será concedida gratuidade ou desconto aos usuários beneficiários, na forma e modo disciplinados na lei de criação dos respectivos benefícios.

§1º O estabelecimento de novas gratuidades ou descontos obedecerá às disposições legais pertinentes.

§2º O Poder Concedente poderá especificar regras particulares para o Município de Nova Friburgo de utilização do benefício de gratuidades e descontos.

Art. 29 Para ter acesso à gratuidade o idoso maior de 65 anos deverá apresentar documento de identidade de caráter oficial que comprove sua idade e que contenha sua identificação visual ou se cadastrar e obter o Cartão Benefício.

Parágrafo único. A utilização do Cartão Benefício possibilita a transposição da roleta pelo idoso beneficiário da gratuidade.

Art. 30. A cada dois anos o Poder Concedente determinará o recadastramento dos beneficiários de desconto ou gratuidade tarifária, com a apresentação renovada dos documentos exigidos para a inscrição, nos termos da Legislação em vigor e normativas próprias do Órgão Gestor.



Art. 31. O beneficiário de desconto ou gratuidade que tenha direito a mais de um benefício tarifário não poderá usufruir cumulativamente, fazendo jus a somente um, mediante opção formal a ser efetivada junto ao Poder Concedente.

Art. 32. O Órgão Gestor definirá os procedimentos para solicitação de cartão de desconto e gratuidade.

Art. 33. É permitido aos agentes fiscalizadores tanto do Órgão Gestor, quanto da Concessionária, recolher e reter o Cartão Benefício nos veículos, mediante entrega de recibo ou protocolo ao usuário, nos casos descritos a seguir:

I - quando detectado que o utilizador do cartão eletrônico de gratuidade ou desconto no ato da fiscalização não for o seu titular;

II - quando identificado o comércio dos direitos de viagem contidos no Cartão Benefício;

III - quando for exibida no validador eletrônico a seguinte mensagem “cartão bloqueado”;

IV - quando o usuário do cartão na modalidade que preveja a transposição obrigatória da roleta se recusar a fazê-lo;

V - quando o cartão se encontrar em más condições de conservação, adulterado, danificado, ilegível ou com materiais adesivos que impeçam a verificação da identidade externa do cartão, em especial foto, nome e dados do beneficiário e número de série do cartão.

Art. 34. O uso indevido do Cartão Benefício poderá ocasionar:

I - suspensão do benefício por um período mínimo de seis meses;

II - o cancelamento do benefício, quando amparado por lei;

III - na ocorrência de conduta caracterizada de transgressão das leis e normativas vigentes, a notificação das autoridades competentes.

§1º Quando comprovada fraude no processo de obtenção ou manutenção benefício, bem como na utilização dos Cartões Benefício, sem prejuízo da responsabilização cível e criminal do agente e do usuário, ocorrerá o imediato descadastramento e o recolhimento do cartão, nos termos disciplinados em normas específicas do Órgão Gestor.



§2º O Órgão Gestor deliberará a respeito da aplicação das penalidades cabíveis, com fundamento em procedimento administrativo no qual estará assegurado o direito de defesa do usuário.

CAPÍTULO IV

OPERAÇÃO DO SERVIÇO

Seção I

Da Operação do Serviço

Art. 35. Operação do serviço será contínua e realizada em conformidade com os requisitos estabelecidos no Contrato.

Parágrafo único. O Órgão Gestor aferirá, por meio do Índice de Qualidade da Concessionária – IQC, a qualidade do desempenho da Concessionária, tendo em vista avaliar a suficiência e adequabilidade da prestação do serviço frente aos padrões contratados.

Art. 36. A Concessionária deverá manter o Órgão Gestor informado sobre toda e qualquer ocorrência não rotineira.

Art. 37. A interrupção total ou parcial da prestação do serviço por ação ou omissão imputável à Concessionária será considerada como descumprimento da execução contratual e acarretará a aplicação das sanções cabíveis, sem prejuízo da indenização pela Concessionária dos prejuízos por ela causados.

Art. 38. Em caso de paralisação, total ou parcial, na prestação do serviço, a Concessionária deverá adotar as seguintes providências:

- I - informar imediatamente ao Órgão Gestor a ocorrência de interrupção total ou parcial da prestação do serviço;
- II - informar a interrupção da prestação do serviço aos usuários atingidos, por meio do sistema de informação aos usuários e outros meios cabíveis;
- III - disponibilizar em tempo hábil, se for o caso, reboques e equipes de manutenção mecânica para desobstrução das vias bloqueadas por coletivos avariados;



IV - providenciar o pronto atendimento aos usuários que estiverem em viagem, por meio de outro veículo.

Art. 39. Na hipótese de interrupção da prestação do serviço, o Órgão Gestor avaliará os seguintes aspectos objetivando mensurar a gravidade da situação:

- I - o percentual do serviço que se encontrar interrompido;
- II - o tempo de duração da interrupção da prestação do serviço;
- III - o número de usuários prejudicados pela interrupção do serviço;
- IV - as razões oferecidas pela Concessionária.

Parágrafo único. A Concessionária deverá comprovar ao Órgão Gestor a ocorrência das causas excludentes de sua responsabilidade pela interrupção do serviço.

Parágrafo Único: Com base na avaliação realizada na forma do caput deste artigo o Órgão Gestor poderá determinar a intervenção do serviço, bem como aplicar as sanções cabíveis, conforme previsto neste Regulamento, sem prejuízo da cobrança de indenizações referentes aos danos acarretados pela Concessionária.

Seção II

Da Fiscalização

Art. 40. A fiscalização do serviço será exercida pelo Órgão Gestor e consistirá no acompanhamento permanente da operação do serviço, com o objetivo de assegurar o cumprimento da legislação vigente, do Contrato, deste Regulamento e das normas estabelecidas pelo Órgão Gestor.

Art. 41. A fiscalização abrangerá o acompanhamento e o controle das ações da Concessionária nas áreas administrativa, contábil, comercial, operacional, patrimonial, técnica, tecnológica, econômica e financeira.

Art. 42. A fiscalização será realizada por meio da ação dos agentes do Órgão Gestor, da realização de vistorias e auditorias e da análise dos dados fornecidos pelo Sistema de Acompanhamento e Controle, Sistema de Monitoramento, por tacógrafos e por outros instrumentos de acompanhamento do Serviço de Transporte.



Art.43. Os agentes de fiscalização terão livre acesso, em qualquer época, às pessoas, instalações e equipamentos, softwares, dados, veículos e documentos vinculados ao serviço, inclusive seus registros contábeis.

Parágrafo único. Poderão ser requisitados, de qualquer setor ou pessoa da Concessionária, informações e esclarecimentos que permitam aferir a correta execução do serviço, bem como os dados considerados necessários para o controle estatístico e planejamento do setor de transporte de passageiros.

Art. 44. O Órgão Gestor poderá determinar providências de caráter emergencial, com o objetivo de assegurar a continuidade e a segurança da prestação do serviço.

Art. 45. A auditoria poderá ter como objeto a avaliação da Concessionária sob os aspectos descritos no presente Regulamento, em especial:

I - a análise da gestão de pessoal e a verificação do cumprimento da legislação trabalhista pela Concessionária;

II - a análise da organização administrativa e gerencial da Concessionária;

III - a verificação dos equipamentos aplicados no serviço, os veículos, as garagens, demais instalações da Concessionária e os programas e procedimentos para sua manutenção;

IV - a avaliação da operação do serviço nas linhas e itinerários de forma mais completa e em acréscimo à avaliação realizada permanentemente em razão dos procedimentos e equipamentos tecnológicos;

V - a realização de auditoria contábil e de levantamentos analíticos de custo e de desempenho econômico da Concessionária.

Art. 46. A realização das auditorias na Concessionária deverá ser precedida de comunicação prévia à interessada, no prazo mínimo de 72 (setenta e duas) horas anteriores à ação fiscalizatória, exceto para assuntos de cunho operacional, pois podem ser realizados a qualquer tempo.



§1º As auditorias poderão ser realizadas por equipe própria do Órgão Gestor ou por meio de terceiros por ele designados, observado o dever de sigilo quando a legislação o impuser.

§2º A Concessionária deverá submeter à aprovação do Órgão Gestor métodos contábeis padronizados e plano de contas padrão.

Art. 47. O Órgão Gestor poderá determinar prazos para a regularização ou correção de deficiências e falhas eventualmente indicadas pela atividade fiscalizatória.

Art. 48. A fiscalização efetuada pelo Órgão Gestor não diminui nem exime as responsabilidades da Concessionária quanto à adequação de seus bens, à correção e legalidade de seus registros contábeis e de suas operações financeiras e comerciais.

Art. 49. A concessionária responderá pela integridade e bom funcionamento dos equipamentos de validação dos cartões inteligentes, recarregáveis, com créditos de viagem, instalados nos veículos vinculados à operação e demais equipamentos determinados pelo Órgão Gestor.

CAPÍTULO V

DA ORGANIZAÇÃO OPERACIONAL E DA PROGRAMAÇÃO DO SERVIÇO

Seção I

Da Organização Operacional e Programação do Serviço – Alterações

Art. 50. Nos termos dos art. 8º e 9º deste Regulamento, compete ao Poder Concedente, diretamente ou através do Órgão Gestor, proceder à organização operacional dos serviços, definindo linhas e seus itinerários, horários de funcionamento e de realização das viagens e tarifa e demais aspectos relacionados à operação dos serviços.

Art. 51. A Concessionária poderá apresentar proposta de alteração da organização operacional, submetendo à prévia apreciação do Órgão Gestor a criação, fusão ou extinção de serviço, a alteração de itinerários, do quadro de horários e dos demais aspectos relacionados



às características técnicas e operacionais e programação do serviço, observados os requisitos e prazos constantes no Edital, no Contrato e neste Regulamento.

Parágrafo único. Aprovadas as propostas, o Órgão Gestor editará a Ordem de Serviço correspondente.

Art. 52. O Órgão Gestor, em face das necessidades do serviço e respeitado o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos, poderá determinar:

- I - a criação, a extinção ou a fusão de ligações/linhas, a alteração de itinerários, de quadro de horários, de localização de PED ou de quaisquer outras características operacionais do serviço;
- II - a modificação do padrão dos veículos e dos requisitos mínimos de operação do serviço;
- III - a instituição de serviço especial para eventos específicos realizados em Nova Friburgo;

Parágrafo único. Em situações emergenciais de comprovada necessidade é facultado aos agentes de fiscalização do Órgão Gestor efetuar alterações nos aspectos operacionais do serviço.

Art. 53. A Concessionária deverá implantar imediatamente as alterações nos itinerários determinados pelo Órgão Gestor.

Art. 54. O Órgão Gestor ou as concessionárias poderão requisitar reequilíbrio contratual, mediante estudo técnico fundamentado, quando entenderem que as alterações provocaram situação de desequilíbrio econômico-financeiro.

Seção II

Dos veículos

Art. 55. Na execução do Serviço Público de Transporte Coletivo de Passageiros do Município de Nova Friburgo serão utilizados veículos que atendam as especificações constantes do Edital e do contrato, bem como à legislação vigente Federal, do Estado do Rio de Janeiro, do Município de Nova Friburgo e demais normas técnicas cabíveis.

Art. 56. Todos os veículos empenhados na prestação do serviço deverão ser devidamente cadastrados no Órgão Gestor.



§1º. Somente serão cadastrados os veículos compatíveis com as exigências estabelecidas neste Regulamento, em normas complementares editadas pelo Órgão Gestor, no Edital de Licitação e no Contrato.

Art. 57. Somente poderão ser utilizados na prestação do serviço os veículos que apresentarem Autorização de Tráfego gerada pelo Órgão Gestor.

§1º. A Autorização de Tráfego será gerada para todos os veículos que possuírem Laudo de Vistoria emitido pelo Órgão Gestor ou por instituição reconhecida pelo Órgão Gestor para este fim, inclusive aquelas credenciadas pelo INMETRO.

§2º. A autorização de tráfego terá validade anual contada da data do laudo de vistoria, exceto para veículos zero quilômetro, cuja validade será de 2 (dois) anos.

§3º. As vistorias seguirão calendário definido pelo Órgão Gestor.

Art. 58. O padrão visual externo e interno dos veículos, abrangendo as informações destinadas aos usuários, deverão obedecer ao previsto no Manual de Padronização Visual da Frota a ser elaborado pelo Órgão Gestor.

Art. 59. Todos os veículos componentes da Frota Operacional deverão ser emplacados e licenciados no município de Nova Friburgo.

Art. 60. A Concessionária será responsável pela segurança da operação e pela adequada manutenção, conservação e preservação das características técnicas dos veículos destinados ao Serviço Público de Transporte Coletivo de Passageiros do Município de Nova Friburgo.

Art. 61. A Concessionária deverá providenciar as adequações nos veículos ou sua substituição quando a legislação assim o permitir ou exigir, seja pela idade ou por qualquer nova tecnologia ou exigência legal.

Art. 62. O Órgão Gestor poderá realizar vistorias extraordinárias nos veículos componentes da frota sempre que julgar necessário, solicitando, quando cabível, a retirada de



circulação daqueles que não se enquadrem nos parâmetros técnicos e de qualidade, higiene, conforto e segurança.

Art. 63. São documentos obrigatórios para o cadastro de veículos junto ao Órgão Gestor, dentre outros a serem estipulados em normas complementares:

- I - CRLV atualizado;
- II - cópia do laudo de vistoria veicular;
- III - cópia da apólice de seguro de responsabilidade civil;
- IV - notas fiscais de chassis, carroçarias e demais acessórios.

Art. 64. Será efetuado cancelamento do cadastro de veículo junto ao Órgão Gestor quando:

- I - não estiver em condições de prestar o serviço com segurança, conforto e higiene e em conformidade com as condições técnicas exigidas;
- II - ultrapassar a idade de:
 - 10 (dez) anos para veículos do tipo Básico;
 - 10 (dez) anos para veículos do tipo Midiônibus;
 - 8 (oito) anos para veículos do tipo Microônibus;
 - 8 (oito) anos para veículos do tipo Vans.
- III - a pedido da Concessionária quando da realização da sua substituição;
- IV - por ausência de quaisquer documentos de apresentação obrigatória do veículo.

Art. 65. A idade média da frota para cada tipo de serviço não deverá ultrapassar:

- 6 (seis) anos para veículos do tipo Básico;
- 6 (seis) anos para veículos do tipo Midiônibus;
- 4 (quatro) anos para veículos do tipo Microônibus
- 4 (quatro) anos para veículos do tipo Van

Art. 66. A Concessionária deverá retirar de circulação, para manutenção, os veículos cujos defeitos comprometam a segurança dos usuários, de seus empregados, em especial os embarcados, e de terceiros.



Art. 67. Os veículos que não atenderem as condições técnicas estabelecidas no contrato e neste Regulamento, bem como as condições de acessibilidade previstas em normativas próprias, terão sua Autorização de Tráfego e seu cadastro cancelado e deverão ser imediatamente retirados da operação.

Art. 68. A substituição do veículo deverá ser efetuada até o último ano do prazo máximo de utilização.

Art. 69. A manutenção de todos os veículos, materiais e equipamentos vinculados à prestação do serviço, bem como o treinamento da equipe deverá ser efetuado em rigorosa obediência às instruções e recomendações do fabricante e às regras do serviço.

Art. 70. Em caso de acidentes que impeçam a circulação normal dos veículos, a Concessionária, após reparadas as avarias e previamente à recolocação dos veículos em operação, deverá submetê-los à vistoria do Órgão Gestor.

Art. 71. A manutenção e o abastecimento dos veículos deverão ser feitos na garagem, ou em oficinas, não sendo admitida, sob qualquer pretexto, a presença de passageiros em seu interior, exceto em situações de emergência.

Art. 72. Para operar o serviço os veículos deverão apresentar condições adequadas de higiene, bem como ter o seu interior devidamente seco após lavagem ou chuvas.

Art. 73. A Concessionária deverá atender às solicitações do Órgão Gestor para testes de novas tecnologias, observada a segurança dos usuários, pessoal empenhado e demais cidadãos.

Seção III

Garagens

Art. 74. A Concessionária deverá registrar, para conhecimento do Órgão Gestor, os projetos das suas instalações de escritórios, de garagens e de pátios de guarda de veículos.



Art. 75. Os projetos apresentados ao Órgão Gestor deverão estar de acordo com a legislação vigente, em especial o código de obras municipal, a lei do uso do solo e a legislação ambiental.

Art. 76. Integram a estrutura de garagem:

- I – pátios de estocagem;
- II – áreas de manutenção e lavagem de veículos;
- III – abastecimento de combustível;
- IV – almoxarifados;
- V - áreas de circulação;
- VI - escritórios;
- VII - estacionamento de veículos leves.

Art. 77. As garagens deverão apresentar:

- I - condições mínimas de segurança dos pisos, de modo a evitar geração de pó ou formação de detritos e o acúmulo de água, com adequada drenagem superficial, sem apresentar saliências ou depressões que prejudiquem a circulação de pessoas ou de veículos;
- II - condições de conforto e segurança para os empregados nas áreas de trabalho;
- III - refeitórios, vestiários e instalações sanitárias;
- IV - tratamento adequado de modo a conter propagação de ruídos, gases e dejetos para áreas circunvizinhas;
- V - espaços adequados para manutenção da frota de veículos, com valas nas dimensões apropriadas, iluminação e acabamento que garantam a segurança dos empregados;
- VI - estrutura e equipamentos adequados para manutenção, lavagem e abastecimento da frota de veículos.
- VII - O equipamento para lavagem da frota deverá oferecer condições para verificação de vedação da carroçaria quanto à entrada de água nas guarnições, janelas, alçapões, teto e estrutura do veículo em geral.

Art. 78. A fiscalização das garagens será realizada pelo Órgão Gestor por meio de vistorias.



Seção IV – Dos Pontos de Controle

Art. 79. A Concessionária deverá disponibilizar e manter estrutura mínima nos pontos de controle, composta por cabines sanitárias, água potável, iluminação e demais exigências definidas na legislação do trabalho.

Parágrafo Único: Equipamentos e/ou qualquer tipo de estrutura instalada nas calçadas ou nas vias públicas deverão ser autorizados previamente pelo Poder Concedente.

Art. 80. A Concessionária deverá afixar nos pontos de controle, em local de fácil visibilidade, informações sobre itinerário resumido da ligação e respectivo quadro de horário.

Seção V

Pontos de Embarque e Desembarque de Passageiros (PED)

Art. 81. A instalação física dos PED, sua sinalização e a manutenção de seu cadastramento serão de responsabilidade do Órgão Gestor.

§1º Nos PED com definição de ligações específicas, a sinalização deverá prever as ligações atendidas naquele ponto.

§2º Na hipótese de que trata o § 1º deste artigo, somente poderão fazer uso do PED os veículos que atendam às ligações descritas na respectiva sinalização.

§3º Na ausência de indicação das inscrições dos números das ligações na sinalização do PED, será obrigatória parada para embarque ou desembarque de usuários por todos os veículos que utilizem o respectivo itinerário.

Art. 82. A Concessionária poderá levar ao Órgão Gestor propostas de instalação ou alteração da localização PED, com vistas à melhoria da operação dos serviços de transportes e conforto dos usuários.



Art. 83. Excepcionalmente, será autorizada a realização do embarque e desembarque de passageiros em locais distintos dos PED sinalizados, em horários e regiões estabelecidos pelo Órgão Gestor.

Seção VI

Da Equipe da Concessionária

Art. 84. Constituem os deveres dos empregados e prepostos das Concessionárias:

- I - cobrar valor da tarifa apropriado e fornecer o troco corretamente;
- II - realizar abertura e fechamento de viagem no validador eletrônico no horário real de início e de fim de cada da viagem em cada sentido;
- III - assegurar a prioridade de utilização dos assentos e espaços reservados;
- IV - proporcionar o embarque e o desembarque dos usuários, bem como não autorizar embarque ou desembarque fora dos pontos de parada estabelecidos;
- V - auxiliar, sempre que necessário, na execução das medidas destinadas a promover a acessibilidade ao serviço;
- VI - transportar os usuários com segurança nos ônibus, em velocidade compatível com a permitida para a via e com as condições do trânsito verificáveis;
- VII – não retardar propositadamente a velocidade do veículo;
- VIII - tratar com educação, polidez e decoro os usuários, os funcionários do Órgão Gestor e os cidadãos em geral;
- IX - não efetuar a partida do veículo sem que esteja finalizado o embarque e o desembarque de usuários;
- X - aproximar o máximo possível o veículo da guia da calçada para o embarque e o desembarque dos usuários, à exceção das situações em que motivo comprovado impeça tal ato;
- XI - não movimentar o veículo com as portas abertas;
- X - impedir o embarque de pessoas conduzindo animais, exceto cão-guia;
- XI - impedir o embarque de pessoas portando materiais que causem transtornos ou prejudiquem a segurança dos usuários;
- XII - impedir o embarque de pessoas com comportamento inadequado que comprometa a segurança e o conforto dos usuários;
- XIII - impedir o comércio ambulante e a mendicância no interior do veículo e, na eventual impossibilidade, informar ao Órgão Gestor da ocorrência;
- XIV - prestar informações de forma correta aos usuários e aos agentes do Órgão Gestor;



- XV - permitir e facilitar o trabalho de fiscalização ou a realização de estudos por pessoal credenciado pelo Órgão Gestor;
- XVI - não fumar ou permitir que se fume no interior do veículo, ainda que estacionado no Ponto de Controle ou nas garagens;
- XVII - acatar as ordens dos agentes do Órgão Gestor;
- XVIII - não abastecer o veículo durante o percurso do itinerário;
- XIX - não exercer suas atividades em estado de embriaguez ou sob efeito de substâncias estimulantes, entorpecentes ou alucinógenas;
- XX - Não portar arma de qualquer espécie ou mantê-la no veículo ou no Ponto de Controle;
- XXI – exigir do usuário o cartão de benefício adequado.

Parágrafo único. O descumprimento das obrigações mencionadas acima acarretará penalidades à Concessionária de acordo com a gravidade da infração cometida.

Art. 85. A Concessionária deverá zelar para que a documentação de seus empregados se encontre em consonância com a legislação vigente e deverá apresentá-la sempre que solicitado pelo Órgão Gestor.

Art. 86. Os empregados da Concessionária deverão fazer uso obrigatório de uniforme e de crachá de identificação pessoal, com foto.

Seção VII

Da Publicidade

Art. 87. Compete ao Órgão Gestor a definição da possibilidade ou não de realização de publicidade.

Art. 88. Fica vedada a publicidade que:

- I - incite realização de atividades ilícitas;
- II - contenha mensagens religiosas;
- III - veicule mensagens eleitorais ou político-partidárias;
- IV - prejudique a visibilidade e a orientação de motoristas de outros veículos, colocando em risco a segurança do trânsito;



V - divulgue mensagem negativa a respeito do serviço ou estimule o consumo de serviços ou produtos concorrentes ao Transporte Público de Passageiros;

VI - contenha conteúdo pornográfico.

Parágrafo único. O Poder Concedente poderá editar normas complementares definindo inclusive espaço para publicidade institucional.

CAPÍTULO VI

DAS PENALIDADES

Seção I – Das condições gerais

Art. 89. À Concessionária se aplicam as penalidades em razão do cometimento de infrações e do descumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais relativas ao serviço, em especial:

- I - as penalidades de caráter operacional, constantes do Anexo Único do presente regulamento;
- II - as penalidades resultantes do descumprimento das normativas e parâmetros estabelecidos pelo Órgão Gestor para os equipamentos de sua responsabilidade relacionados ao Sistema de Bilhetagem Eletrônica;
- III - as penalidades previstas em Contrato e demais normativas;
- IV - as penalidades resultantes da obtenção de resultados insuficiente nos parâmetros de avaliação de desempenho operacional da Concessionária, medido pelo Índice de Qualidade da Concessionária, estabelecido pelo Órgão Gestor.

Art. 90. Define-se por infração a ação ou omissão que transgrida as normativas dispostas em lei, decretos, resoluções, normas complementares, contrato de delegação e demais instrumentos regulamentares relativos ao Serviço Público de Transporte Coletivo de Passageiros de Nova Friburgo, a cuja observância fica obrigada a Concessionária que explore tal serviço.

Parágrafo único. A Concessionária é responsável por toda e qualquer penalidade aplicada em decorrência de infrações cometidas pelos motoristas, prepostos ou terceiros contratados.



Art. 91. Compete ao Órgão Gestor realizar a apuração das infrações e aplicação das penalidades e outras medidas administrativas previstas em lei, no Contrato e em demais instrumentos normativos relativos ao serviço.

Parágrafo único. A apuração das infrações de que trata o caput deste artigo será feita através de fiscalizações em campo ou de forma remota, por intermédio de instrumentos técnico- tecnológicos implantados e operados diretamente pelo Poder Público ou por meio de ente privado contratado.

Art. 92. As infrações às normas legais, regulamentares e contratuais sujeitarão a Concessionária às penalidades descritas a seguir, conforme sua natureza:

I – advertência;

II – multa;

III - rescisão antecipada do contrato por meio da declaração de sua caducidade;

IV - suspensão temporária de participação em processos licitatórios e impedimento de contratar com a Administração Pública;

V - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

Art. 93. Após o vencimento de multas aplicadas seus valores serão corrigidos pelo percentual de variação mensal do índice INPC/IBGE.

Art. 94. As multas não apresentarão aspecto compensatório e serão aplicadas sem prejuízo da responsabilidade administrativa, civil ou criminal da Concessionária.

Art. 95. As penalidades não serão necessariamente aplicadas em sequência gradativa – da mais leve para a mais grave –, podendo ser impostas conforme a gravidade da infração identificada.

Art. 96. Na ocorrência do cometimento simultâneo de duas ou mais infrações de naturezas distintas serão aplicadas as penalidades cabíveis a cada uma delas.

Parágrafo Único – A tabela de periodicidade de aplicações de infrações de índole operacional consta do Art. 114 deste regulamento.



Art. 97. A autuação não desobriga o infrator da correção imediata da falta que lhe deu origem.

Art. 98. Da imposição de penalidades previstas neste Regulamento caberá recurso administrativo ao Órgão Gestor.

Art. 99. Constatada a infração, será elaborado o correspondente auto de infração, que originará a notificação a ser entregue à Concessionária no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

Art. 100. São autoridades competentes para lavrar auto de infração e instaurar o correspondente procedimento administrativo os agentes do Órgão Gestor.

Art. 101. O auto de infração deverá conter:

- I – a identificação da Concessionária;
- II – a descrição do fato infracional;
- III – a disposição legal, normativa ou contratual infringida;
- IV – o local, a data e a hora do cometimento da infração;
- V- a identificação do número da ligação, se for o caso e sempre que possível;
- VI – a placa ou número de ordem do veículo, se for o caso;
- VII – o registro dos elementos materiais que constituam prova da infração, se for o caso;
- VIII – a qualificação de testemunhas, se houver;
- IX – a estipulação do prazo para interposição de recurso e o local onde este deverá ser apresentado;
- X – a identificação do agente de fiscalização.

§1º As incorreções ou omissões do auto de infração não ocasionarão sua invalidez quando deste constarem elementos suficientes para caracterizar o fato e possibilitar a defesa do infrator.

§2º A retenção de documentos e demais elementos de prova será efetuada mediante termo, perante assinatura do agente de fiscalização, do autuado ou seu preposto, e das testemunhas, se houver.



§3º No caso de infração denunciada ao Órgão Gestor ou de fiscalização remota, o agente da fiscalização poderá lavrar auto de infração correspondente nas dependências da própria entidade fiscalizadora.

Art. 102. Sem prejuízo das demais penalidades previstas, o Órgão Gestor poderá adotar as medidas cautelares descritas a seguir, sendo elas antecedentes ou incidentes ao processo administrativo:

- I – interdição, parcial ou total, de garagem, instalação, veículo ou equipamento pelo tempo em que perdurarem os motivos que deram ensejo à medida;
- II – embargo de documentos, relatórios e dados;
- III – embargo da autorização de tráfego do veículo;
- IV – embargo do crachá de registro de motorista e de outros colaboradores da Concessionária.

§1º As medidas cautelares serão efetivadas mediante lavratura do auto-correspondente.

§2º Não ocorrerá interdição parcial ou total de garagem ou instalação quando as circunstâncias recomendarem a simples apreensão de bens, autorizações ou documentos.

§3º Efetuada a interdição ou a apreensão, o agente da fiscalização, no prazo de vinte e quatro horas e sob pena de responsabilidade, comunicará ao Órgão Gestor, encaminhando-lhe cópia do auto correspondente e da documentação que o instrui, se houver.

Art. 103. Quando a medida cautelar anteceder ao procedimento administrativo, a autoridade competente determinará a imediata instauração deste e notificará a Concessionária para que apresente defesa no prazo de 10 (dez) dias.

§1º Comprovada a interrupção das causas que deram origem à medida, o Órgão Gestor determinará a imediata desinterdição ou devolução dos bens ou documentos apreendidos.

§2º O procedimento administrativo relativo à interdição e à apreensão de bens ou documentos deverá ser concluído em prazo razoável, proporcional à gravidade da situação.



Art. 104. A autuada poderá apresentar defesa escrita dentro do prazo de 10 (dez) dias úteis contados a partir da notificação da penalidade.

§1º O prazo para apresentação de defesa será contado em dias úteis, a partir do recebimento da notificação, excluindo-se o dia do início e incluindo-se o do vencimento.

§2º Quando o vencimento ocorrer em feriado ou dia em que não haja expediente no Órgão Gestor, o prazo da defesa automaticamente se prorrogará para o primeiro dia útil subsequente.

Art. 105. O autuado será intimado a respeito dos atos do processo.

Art. 106. A defesa será encaminhada ao Órgão Competente, conforme regulamentação específica do Órgão Gestor.

§1º A defesa de que trata o caput deste artigo independará de preparo.

§2º A defesa escrita deverá conter as razões do pedido de não aplicação das penalidades, incluindo cópia da notificação de penalidade, e demais documentos, se for o caso.

§3º Só se admitirá defesa contra uma única penalidade imposta, sendo vedada a defesa múltipla, exceto quando as penalidades impostas se referirem a uma mesma conduta infracional.

§4º A defesa poderá ser interposta pela Concessionária ou procurador, devidamente constituído, mediante instrumento de procuração.

§5º A não apresentação de defesa implicará na imediata aplicação da penalidade imposta.

Art. 107. Recebida a petição de defesa o responsável pelo seu julgamento o fará no prazo de até 90 (noventa) dias a contar do protocolo.



Art. 108. Da decisão a respeito da defesa escrita caberá recurso dirigido ao Órgão Gestor.

§1º O recurso deverá ser interposto mediante petição escrita no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados da data de notificação da decisão de primeira instância.

§2º O recurso não possuirá efeito suspensivo.

§3º Não serão conhecidos recursos dirigidos a autoridade distinta da prevista no caput deste artigo.

Art. 109. A apreciação do recurso previsto no art. 108 deste Regulamento esgota a esfera administrativa de julgamento de Infrações e penalidades.

Art. 110. A defesa escrita ou recurso não serão válidos quando interpostos:

- I – fora do prazo;
- II – perante órgão incompetente;
- III – por quem não seja legitimado;
- IV – exaurida a esfera administrativa.

Art. 111. Os processos administrativos de que resultem sanções poderão ser revistos, a qualquer tempo, desde que solicitado pela Concessionária, quando surgirem fatos relevantes suscetíveis de justificar a inadequação a sanção aplicada.

Art. 112. Os casos omissos relativos ao processo administrativo de aplicação de penalidades serão dirimidos pelo Órgão Gestor.

Art. 113. Após julgamento do recurso, quando houver, o Órgão Gestor poderá determinar à Concessionária o pagamento dos valores de multas devidos em favor do Órgão Gestor.

Seção II

Dos critérios e pontuação das penalidades de índole operacional



Art. 114. As infrações de índole operacional e as medidas e sanções cabíveis na hipótese de sua ocorrência são classificadas nos seguintes termos:

I - Grupo 1: advertência escrita na primeira ocorrência com definição de prazo para solução e, a partir da 1ª reincidência dentro do período de 1 ano, multa de 25 vezes o valor da tarifa de remuneração;

II - Grupo 2: multa de 35 vezes o valor da tarifa de remuneração;

III - Grupo 3: multa de 50 vezes o valor da tarifa de remuneração;

IV - Grupo 4: multa de 100 vezes o valor da tarifa de remuneração;

V - Grupo 5: multa de 150 vezes o valor da tarifa de remuneração;

VI - Grupo 6: multa de 500 vezes o valor da tarifa de remuneração;

§ 1º - A relação de infrações e respectivos Grupos é a constante do Anexo Único deste regulamento.

§ 2º - A não correção da infração no prazo advertido nos termos do inciso I do caput deste artigo gerará a incidência da multa aplicável ao Grupo 1.

§ 3º - Os valores das multas serão reajustados na mesma data de reajuste das tarifas.

§ 4º - A periodicidade de aplicação de infrações de índole operacional será:

I. Periodicidade Tipo A: aplicada a cada ocorrência detectada e, para ocorrências detectadas durante a realização de uma viagem será limitada a uma infração por viagem por veículo sendo registrada sempre a primeira ocorrência detectada na viagem;

Periodicidade Tipo B: aplicada uma vez ao dia e, para ocorrências detectadas durante a realização de uma viagem será limitada a uma infração por dia por veículo, sendo registrada sempre a primeira ocorrência detectada no dia;

Periodicidade Tipo C: aplicada uma vez por semana e, para ocorrências detectadas durante a realização de uma viagem será limitada a uma infração por semana por veículo, sendo registrada sempre a primeira ocorrência detectada na semana;



Periodicidade Tipo D: aplicada uma vez por mês e, para ocorrências individualizadas por veículo ou equipamentos instalados em pontos de controle poderá ser registrada uma infração mensal por veículo ou uma infração mensal por ponto de controle, sendo registrada sempre a primeira ocorrência detectada no mês.

§5º - No caso de infrações continuadas poderá ser fixada multa diária enquanto perdurar o descumprimento.

§ 6º - A aplicação de sanções de que trata o caput deste artigo ocorrerá sem prejuízo da possibilidade da aplicação simultânea ou alternativa de sanção em forma e montante definidos no contrato de concessão quando a gravidade da infração assim o justificar.

Art. 115. A ocorrência de infrações acarretará a atribuição de pontos à CONCESSIONÁRIA, nos seguintes termos:

- I - infrações integrantes do Grupo 1: 1 ponto;
- II - Infrações integrantes do Grupo 2: 3 pontos;
- III - Infrações integrantes do Grupo 3: 6 pontos;
- IV - infrações integrantes do Grupo 4: 10 pontos;
- V - infrações integrantes do Grupo 5: 15 pontos;
- VI – infrações integrantes do Grupo 6: 21 pontos.

§1º - O total acumulado de pontos em função das infrações cometidas pela concessionária acarretará a declaração de caducidade quando ultrapassar os seguintes limites:

I - acima de 80 (oitenta) pontos por veículo no período de um ano, a contar da primeira multa recebida no período;

II - acima de 120 (cento e vinte) pontos por veículo no período de dois anos consecutivos, a contar da primeira multa recebida no período.

§2º - O período máximo de referência para a contagem de pontos será o dos dois anos anteriores à data da última pontuação anotada.



CAPÍTULO VII

DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS

Art. 116. Os prazos estabelecidos em dias, neste Regulamento, contar-se-ão em dias corridos, salvo se estiver expressamente feita referência a dias úteis.

§1º Em todas as hipóteses, deve ser excluído o primeiro dia e contado o último.

§2º Somente se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente do Poder Concedente e do Órgão Gestor.

Art. 117. Compete ao titular do Órgão Gestor - Secretaria-Geral de Governo, expedir normas complementares objetivando o cumprimento do presente Regulamento ou disciplinar as questões não previstas no mesmo.



CONTRATO DE CONCESSÃO ANEXO II Regulamento Operacional

REGULAMENTO OPERACIONAL DO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE COLETIVO

INFRAÇÕES E PENALIDADES

I - **Grupo 1** – Advertência Escrita para 1ª ocorrência e, a partir da 1ª reincidência (ou 2ª ocorrência no período de 01 ano) – multa de 25 vezes o valor da tarifa de remuneração – pontuação: 01 ponto quando aplicada multa

INFRAÇÃO	DESCRIÇÃO
1.01B	Utilizar, na limpeza interna, substância que prejudique o conforto/segurança dos usuários.
1.02B	Não apresentar o laudo de vistoria do veículo, aprovado, no dia de vencimento da Autorização de Tráfego.
1.03A	Não conduzir o veículo em velocidade contínua, provocando partidas e freadas bruscas e prejudicando a condição de conforto/segurança dos usuários.
1.04A	Não obedecer aos pontos para embarque / desembarque dos usuários, ressalvados os casos em que haja autorização do Órgão Gestor.
1.05A	Não aproximar, sempre que possível, o veículo da guia da calçada/baía para o embarque/desembarque dos usuários.
1.06A	Operador negar informações aos usuários sobre o serviço
1.07A	Recusar o embarque de usuários, sem motivo justo, estando o veículo com a sua lotação incompleta, ou desatender a solicitação de desembarque feita por usuários no interior do veículo.
1.08A	Realizar, com atraso, serviços especiais, quando determinados pelo Órgão Gestor.
1.09A	Operar com as luzes internas, letreiros e demais iluminações do veículo apagadas após as 18:00 horas até as 06:00 horas do dia seguinte, exceto no caso em que a luz interna próxima ao motorista interfira na sua visibilidade.
1.10A	Não impedir o acesso ao interior do veículo de pessoas conduzindo animais, combustíveis, outros materiais nocivos à saúde, aparelhos sonoros ligados em volume alto e objetos de tamanho e forma que causem transtorno aos demais usuários.
1.11A	Não impedir o comércio ambulante e a mendicância dentro do veículo.
1.12A	Cobrar passagem de menor de 5 (cinco) anos que não esteja ocupando assento isolado.
1.13A	Preencher com inexatidão e/ou incorreção os documentos exigidos pelo Órgão Gestor para acompanhamento da operação.
1.14A	Utilizar aparelho sonoro, durante a viagem, fora dos equipamentos especificados pelo Órgão Gestor.
1.15B	Não manter o canal de atendimento aos usuários, via internet, disponibilizado fora do horário normal de expediente.



INFRAÇÃO	DESCRIÇÃO
1.16A	Não se apresentar ao serviço devidamente uniformizado
1.17A	Fumar no interior do veículo, mesmo que esteja parado no Ponto de Controle.
1.18A	Não disponibilizar informações de forma correta aos usuários.
1.19A	Permitir o transporte de passageiro que de alguma forma comprometa a segurança ou o conforto dos demais usuários.
1.20B	Não manter o material de limpeza dos veículos em local apropriado nos Pontos de Controle
1.21A	Cobrador, quando for o caso, deixar de auxiliar o motorista nas operações de embarque/desembarque de usuários com mobilidade reduzida.
1.22A	Deixar com a porta fechada o primeiro veículo a ser despachado no Ponto de Controle.
1.23A	Deixar, o primeiro veículo a ser despachado, estacionado no Ponto de Controle, com as luzes internas e o letreiro externo apagados, após as 18:00 horas até as 6:00 horas do dia seguinte.
1.24A	Não portar em perfeito estado o equipamento para controle das tarifas.
1.25A	Manter o relógio de despachos em desacordo com a “hora certa”, horário oficial de Brasília.

I - Grupo 2 - multa: 35 vezes o valor da tarifa de remuneração – pontuação: 03 pontos

INFRAÇÃO	DESCRIÇÃO
2.01B	Operar veículo sem os cartazes enviados ou autorizados para afixação, por determinação do Órgão Gestor.
2.02B	Operador não portar crachá, ou não portar crachá em local visível.
2.03B	Operar veículos sujos interna e/ou externamente, ou molhados internamente.
2.04B	Não comunicar, no prazo máximo de 01 (um) dia útil, ocorrência de acidentes com os veículos, havendo ou não vítimas.
2.05B	Permitir que funcionário exerça uma função sem estar devidamente cadastrado.
2.06C	Obstar a realização de estudos e/ou auditoria por pessoal credenciado pelo Órgão Gestor, quando devidamente comunicada com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis para os estudos e 03 (três) dias úteis para as auditorias.
2.07A	Não providenciar meios de transporte para os usuários, em qualquer caso de interrupção de viagem, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos.
2.08C	Não manter os dados cadastrais da empresa e dos veículos atualizados junto ao Órgão Gestor.
2.09B	Ausência de preposto na garagem para solução de problemas emergenciais.
2.10A	Abastecer o veículo durante o percurso do itinerário.
2.11A	Recusar o transporte de beneficiário de gratuidade, ou efetuar a cobrança da passagem, tendo o beneficiário apresentado a devida identificação.
2.12A	Permitir a passagem pelo instrumento contador de passageiros de mais de um usuário, simultaneamente, com a cobrança de uma só tarifa, ou de um usuário sem o devido giro da roleta; ou não efetuar o giro da roleta no ato do desembarque do usuário pela porta dianteira com o devido pagamento da passagem.
2.13B	Lavar ou fazer manutenção nos veículos em via pública, exceto em casos de manutenções emergenciais simples.



INFRAÇÃO	DESCRIÇÃO
2.14A	Interromper a viagem, durante a operação, sem motivo justo.
2.15A	Não fornecer o troco corretamente ou negar o troco ao usuário.
2.16A	Permitir o desembarque de usuário pela porta indevida, sem o pagamento da passagem ousem a devida identificação, no caso de beneficiário de gratuidade.
2.17B	Ausentar-se do Ponto de Controle, por qualquer motivo, durante sua jornada de trabalho, por mais de 10 (dez) minutos.
2.18B	Não permitir, não acatar determinações, dificultar ou deixar de auxiliar funcionários credenciados do Órgão Gestor na realização da fiscalização.
2.19A	Não cumprir a regularização da Notificação de Irregularidade no prazo estabelecido.
2.20A	Não portar a documentação exigida pelo Órgão Gestor de forma visível e/ou de fácil acesso.
2.21A	Deixar de realizar viagem constante nas O.S (Ordem de Serviço), não estando a frota devidamente empenhada
2.22A	Fazer Ponto de Controle em local não autorizado.
2.23B	Não apresentar o certificado de aprovação nos cursos exigidos para o pessoal de operação, manutenção e administração.
2.24A	Retardar propositadamente a marcha do veículo, ou trafegar em velocidade acima da permitida para a via.
2.25A	Efetuar a partida do veículo sem que termine o embarque e/ou o desembarque de usuários.
2.26A	Movimentar o veículo com as portas abertas.
2.27A	Permitir que o cobrador efetue a cobrança ou circule durante a operação do veículo fora de seu assento, exceto nas viagens de serviços especiais.
2.28A	Motorista cobrar passagem com o veículo em movimento.
2.29A	Atrasar ou adiantar a saída do veículo do Ponto de Controle/Estação, em relação ao Quadro de Horários, não estando a frota devidamente empenhada.
2.30B	Deixar de alocar ou alocar incorretamente o veículo no sistema de monitoramento antes de iniciar a viagem.
2.31B	Deixar de executar os procedimentos de início e término de viagem, de bloqueio e desbloqueio de validadores (abertura e encerramento da jornada do veículo/operador) e de configuração da operação na linha na qual o veículo vai operar.
2.32B	Catraca (roleta) ou validador eletrônico com visor com legibilidade reduzida.
2.33B	Deixar de registrar ou registrar incorretamente no validador evento operacional (gratuidades sem cartão) e interrupções ocorridas durante a viagem.
2.34B	Não manter as baterias dos veículos em perfeitas condições técnicas de funcionamento, de modo a alimentar corretamente de energia, os validadores e outros equipamentos embarcados; bem como não manter a bateria interna do validador.
2.35B	Operar veículo sem que os equipamentos do sistema de bilhetagem eletrônica e/ou sistema de monitoramento estejam em perfeito funcionamento



INFRAÇÃO	DESCRIÇÃO
2.36B	Deixar de notificar ao Órgão Gestor ou a quem este indicar, o mau funcionamento de validadores, catracas (roletas), sensores e outros equipamentos embarcados nos veículos.
2.37B	Não apresentar o veículo à vistoria na data marcada, salvo com justificativa formal, deferida pelo Órgão Gestor, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

II - Grupo 3 - multa: 50 vezes o valor da tarifa de remuneração – Pontuação: 06 pontos

INFRAÇÃO	DESCRIÇÃO
3.01B	Operar veículos em estado inadequado de funcionamento, conservação e limpeza, quando em operação.
3.02A	Não apresentar ao Órgão de Gerência, nas condições e prazos fixados, informações, relatórios, demonstrativos e documentos da empresa operadora, relativos ao serviço.
3.03B	Descumprir regulamentação estabelecida pelas normas do CONTRAN para os tacógrafos.
3.04B	Não suprir o pessoal de operação de quantidade de troco suficiente para a jornada diária de trabalho.
3.05A	Ceder ou transferir veículo de uma linha para outra sem prévia e expressa autorização do Órgão Gestor, salvo nos casos de situação emergencial ou de força maior, desde que o veículo esteja devidamente identificado para a linha em operação e o Órgão Gestor seja comunicado.
3.06A	Alterar itinerário sem prévia autorização do Órgão Gestor, exceto em casos de força maior em que deverá comunicar imediatamente, por escrito, ao Órgão Gestor, detalhando os problemas.
3.07B	Ausência de equipamentos obrigatórios no veículo, ou equipamentos em más condições.
3.08C	Não deixar representante da manutenção disponível na garagem, nas datas e horários determinados pelo Órgão Gestor, para acompanhamento da conferência de Notificações de Irregularidades.
3.09A	Abandonar o veículo, durante a operação, sem motivo justo
3.10A	Impedir ou dificultar o embarque de usuários que já efetuaram o pagamento da passagem em outro veículo, o qual teve sua viagem interrompida, sem o pagamento de outra passagem.
3.11A	Não se manter com decoro moral e ético com relação aos fiscais do Órgão Gestor.
3.12B	Comercializar qualquer tipo de passagem, sem autorização do Órgão Gestor.
3.13A	Não tratar com o devido respeito aos usuários e aos usuários com mobilidade reduzida.
3.14B	Veículo em operação com emissão excessiva de fumaça
3.15D	Não executar o plano de manutenção preventiva de veículos ou equipamentos proposto pela concessionária e aprovado pelo Órgão Gestor.



INFRAÇÃO	DESCRIÇÃO
3.16B	Manter em operação o veículo com o instrumento contador de passageiros avariado.
3.17B	Divulgar nos veículos mensagens, publicações e/ou publicidades sem prévia autorização do Órgão Gestor, ou fazê-lo em desacordo com as normas ou especificações.
3.18B	Deixar de transmitir ou transmitir incorretamente para o Sistema Central de Armazenamento e Processamento de Dados, as informações descarregadas pelos validadores nas garagens.
3.19^a	Impedir que usuários utilizem créditos eletrônicos para pagamento de passagens.
3.20A	Iniciar viagem com veículo cujo validador apresente mal funcionamento.
3.21B	Interromper, sem motivo justo, a transmissão de dados para a Central de Monitoramento.
3.22A	Recusar em operar o elevador para os usuários com mobilidade reduzida
3.23B	Catraca (roleta) ou validador eletrônico com defeito que comprometa o controle exercido pelo equipamento.
3.24B	Catraca (roleta) ou validador eletrônico com lacre ausente, danificado ou violado.

III – **Grupo 4** – multa: 100 vezes O valor da tarifa de remuneração – Pontuação: 10 pontos:

INFRAÇÃO	DESCRIÇÃO
4.01B	Descumprir o Regulamento, Portarias, Determinações, Normas e Instruções Complementares baixadas pelo Órgão Gestor, desde que não exista penalidade especificada neste Anexo.
4.02C	Descumprir Determinação, ou Portaria do Órgão Gestor, para aumento ou diminuição da frota especificada.
4.03C	Não manter frota reserva em condições de suprir as necessidades de realização das vistorias e manutenção dos veículos, bem como durante eventualidades na operação.
4.04B	Não veicular publicações, mensagens e/ou publicidades nos veículos, quando determinadas pelo Órgão Gestor.
4.05B	Permitir que o veículo circule sem Autorização de Tráfego (AT) ou com esta vencida.
4.06A	Desrespeitar o preço das passagens em vigor
4.07C	Não dispor de carro-socorro, próprio ou contratado, para remoção de veículos avariados na via pública.
4.08C	Não apresentar ao Órgão Gestor veículo a ser substituído.
4.09D	Não equipar os pontos de controle com equipamentos definidos pelo Órgão Gestor ou previstos em lei.

IV – **Grupo 5** - multa: 150 vezes o valor da tarifa de remuneração – Pontuação: 15 pontos:

INFRAÇÃO	DESCRIÇÃO
5.01B	Manter em operação veículos não registrados no Órgão Gestor.



5.02C	Manter a frota de veículos da concessionária com idade média superior à estabelecida pelo Órgão Gestor para a operação do serviço.
5.03C	Não substituir ou baixar os veículos que ultrapassarem a idade máxima permitida, exceto se autorizado pelo Órgão Gestor.
5.04C	Não comunicar ao Órgão Gestor a localização de sede, garagem, oficina e demais instalações.
5.05A	Preencher qualquer documento exigido pelo Órgão Gestor com adulteração dos dados.
5.06A	Violar os instrumentos contadores de passageiros, tacógrafos e lacres.
5.07A	Permitir que o operador exerça a função em estado de embriaguez ou sob efeito de substâncias tóxicas de qualquer natureza.
5.08B	Permitir que o veículo seja conduzido por pessoa sem portar a devida habilitação.
5.09C	Não submeter à vistoria veículo que tenha sofrido acidente que comprometa a segurança.
5.10D	Não manter seguros estabelecidos na legislação em vigor.
5.11D	Não apresentar o plano anual de renovação de frota.
5.12B	Veículo com placa do DETRAN adulterada, em falta ou não pertencente ao veículo.
5.13B	Veículo com placa do DETRAN deslacrada ou com lacre danificado ou violado.

V – **Grupo 6** – multa: 500 vezes o valor da tarifa de remuneração – Pontuação: 21 pontos:

INFRAÇÃO	DESCRIÇÃO
6.01C	Operar Serviço Público de Transporte de Passageiros no município de Nova Friburgo não autorizado pelo Órgão Gestor.



CONTRATO DE CONCESSÃO

ANEXO III

Índice de Qualidade

ÍNDICE DE QUALIDADE PARA O SERVIÇO DE TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO POR ÔNIBUS DO MUNICÍPIO DE NOVA FRIBURGO

INTRODUÇÃO

A utilização de um sistema de indicadores de avaliação de desempenho operacional dos serviços de transporte prestados constitui uma ferramenta que visa assegurar um serviço de qualidade, por meio do fiel cumprimento dos itens e obrigações discriminados no Contrato de Concessão.

A ferramenta proposta possibilita acompanhar a performance da concessionária, de forma global, mas também em relação a cada um dos indicadores intermediários, sendo, neste caso, um instrumento de ação objetiva, já que aponta situações específicas que merecem ser trabalhadas com vistas à melhoria do desempenho geral.

Com a divulgação dos indicadores e a melhoria contínua dos resultados pretende-se aumentar a qualidade dos serviços gerando confiabilidade aos usuários. Essa sistemática tem por objetivo promover a melhoria contínua dos serviços prestados, estabelecendo um ranking do desempenho de linhas e empresas. Isto possibilita, àquelas que apresentem resultados inferiores, empreenderem esforços para atingir o nível das demais, elevando assim a qualidade do Sistema de Transporte.

Para uma busca contínua de melhorias é desejável que o Órgão Gestor inclua nas atividades de planejamento e controle:

Definição de metas de melhorias sucessivas;



- Geração dos indicadores utilizando sistema informatizado (próprio ou contratado) que facilitará a coleta e tratamento dos dados, permitindo que os esforços sejam focados nas análises dos resultados e elaboração de medidas corretivas e evolutivas;
- Priorização de ações de planejamento e fiscalização focando nas linhas, empresas e situações de maior necessidade.

A proposta do I.Q.C. incorpora pontos positivos de outras metodologias apresentadas no meio acadêmico e nos principais órgãos gestores de transporte público coletivo do Brasil, mas adaptado ao porte e características técnicas e operacionais específicas de Nova Friburgo e do novo serviço de transporte.

I. DEFINIÇÃO DE INDICADORES

O IQC – Índice de Qualidade da Concessionária é uma ferramenta para avaliar a qualidade do serviço de transporte prestado pelas concessionárias, por meio do qual é atribuída uma pontuação às empresas operadoras, utilizando um sistema de ponderação sobre os indicadores estabelecidos.

Por ser focada na diretriz de aperfeiçoamento contínuo do serviço, bem como na definição do que pode ser considerada uma operação realizada de forma adequada, essa metodologia foi desenvolvida a partir de referenciais exigidos nos contratos de concessão, em parâmetros e na teoria das necessidades. Alguns referenciais externos disponibilizados por empresas gestoras de transporte de outras cidades do país também foram considerados na elaboração do índice.

O IQC foi elaborado de maneira a responder questionamentos relativos aos quantitativos de viagens realizadas de acordo com o quadro de horários programado, de forma pontual e sem ocorrência de interrupção devido a falhas mecânicas ou elétricas nos veículos. Além disso, possibilita avaliar o nível de segurança das viagens, bem como apresenta informações sobre a ocorrência de infrações regulamentares e relacionadas às reclamações dos usuários do transporte por ônibus.



A seleção de indicadores considerou as diferentes categorias de avaliação relacionados à prestação dos serviços quais sejam:

Gestão operacional dos serviços: compreende as atividades e controles relacionados à execução das viagens programadas, desde o dimensionamento e alocação de mão de obra e frota, treinamento da mão de obra empenhada e execução do serviço.

- i. **Gestão da manutenção:** compreende as atividades relacionadas à manutenção preventiva e estado de conservação dos veículos, limpeza, manutenção do leiaute interno e externo incluindo sistemas de informações embarcados.
- ii. **Gestão da satisfação do usuário:** compreende todas as atividades executadas pelas concessionárias nas diferentes categorias e como estas atividades são percebidas pelos usuários. As análises mais aprofundadas podem segregar as categorias de usuários por sexo, renda, escolaridade, faixa etária buscando entender diferentes avaliações para um mesmo serviço prestado.
- iii. **Gestão de recursos humanos:** compreende as atividades relacionadas à seleção, qualificação, treinamento dos recursos humanos envolvidos na prestação dos serviços de transporte. Importante destacar que a tripulação dos ônibus é o principal contato entre as concessionárias e os usuários, sendo alvo de críticas e reclamações pelas diferentes percepções e motivos de insatisfação durante uma viagem, ou mesmo pela espera da mesma. A seleção dos indicadores considerou o modelo contratual vigente em Nova Friburgo e as responsabilidades dos agentes. Dessa forma o índice de qualidade deverá considerar a avaliação dos indicadores onde a concessionária possui governabilidade e responsabilidade pelo desempenho operacional. O indicador de lotação ou índice de viagens lotadas (tradicional nos índices de qualidade) não foi selecionado para a proposta, visto que o modelo contratual prevê que o Órgão Gestor é o responsável pela definição e especificação do nível de serviço. Logo, não há governabilidade dos concessionários para medidas corretivas, tais como incremento de viagens ao longo da operação. As viagens lotadas decorrentes de omissões ou atrasos de viagem serão tratadas e pontuadas como possível consequência dos indicadores de cumprimento da programação e pontualidade na realização das viagens.

I.1. Nível de prioridade de indicadores



Para definição do nível de prioridade de cada indicador na construção do índice síntese (Índice de Qualidade da Concessionária – IQC) considerou-se a hierarquia das necessidades dos usuários, enquadrando-as em necessidades de 1º, 2º e 3º nível.

Como necessidades de 1º nível são consideradas a realização integral das viagens programadas tendo como indicador proposto o “índice de cumprimento de viagens”. Este seria o indicador com maior relevância, pois o seu comprometimento pode afetar todos os demais indicadores, seja de forma direta ou indireta. Desta forma, uma viagem não realizada afeta o índice de cumprimento diretamente, a pontualidade também de forma direta, visto que houve intervalo entre viagens maior que o programado, pode gerar reclamações de usuários e está sujeita às penalidades regulamentares e contratuais. O índice de confiabilidade mecânica segue o mesmo raciocínio de prioridades de 1º nível visto que considera as falhas que provocam interrupções de viagens e, conseqüentemente afetam os demais indicadores.

Um segundo grupo de necessidades, consideradas para fins da proposta de definição de pesos como de 2º nível, referem-se ao conforto (tempo de espera, lotação) e estão relacionadas à percepção dos usuários sobre o serviço prestado. Estes índices afetam os usuários em sua percepção de qualidade de serviço, mas estão em patamar inferior de prioridade quando comparado com a realização das viagens, propriamente dito.

Um terceiro nível de indicadores apresentam as questões relacionadas às ocorrências durante as viagens (quedas, acidentes, assaltos) e também aquelas relacionadas às ocorrências e atritos com operadores e infrações cometidas pelas concessionárias. Apesar de afetar parcialmente os usuários, tem âmbito localizado, ou seja, as ocorrências são específicas de uma ou outra viagem e algumas nem são percebidas pelos demais usuários não envolvidos nestes tipos de ocorrências (ex. atrito com operadores nem sempre são percebidos com os demais passageiros da mesma viagem).

Quadro 1 – Indicadores propostos por categoria de avaliação

Categoria de Avaliação	Indicador de desempenho para avaliação da qualidade do serviço	Nível de prioridade	Peso (X)
Gestão dos Serviços	Índice de cumprimento de viagens	A	X > 20%
	Índice de pontualidade de viagens	B	10% a 20%



Operacionais	Índice de reclamações dos usuários*	B	10% a 20%
	Índice de viagens seguras	C	X < 10%
Gestão da Manutenção	Índice de confiabilidade mecânica	A	X > 20%
	Índice de reclamações de usuários	B	10% a 20%
	Índice de infrações regulamentares	C	X < 10%
Gestão da Satisfação do Usuário	Índice de reclamações dos usuários	B	10% a 20%
	Índice de reclamações de conduta de operadores	C	X < 10%
Gestão de Recursos Humanos	Índice de reclamações de conduta de operadores	C	X < 10%
	Índice de viagens seguras	C	X < 10%

(*) – Índice de reclamações de usuários: corresponde a todas as reclamações relacionadas à prestação dos serviços, exceto aquelas direcionadas aos operadores (forma de condução, não parada nos pontos de embarque e desembarque, etc.) que podem ser apuradas separadamente para fins de ações específicas

O sistema de indicadores possibilita o acompanhamento e fiscalização da qualidade contratada frente a sua execução e entender como os usuários percebem e avaliam os serviços prestados nos diferentes quesitos avaliados.

O Índice de Qualidade da Concessionária - I.Q.C proposto visa medir o quantitativo de viagens realizadas em conformidade com a programação operacional dos serviços, considerando viagens omitidas ou feitas com atraso; mede também o quantitativo de viagens eventualmente interrompidas em decorrência de falhas mecânicas ou elétricas; identifica a quantidade de infrações regulamentares ocorridas na operação durante em um dado tempo e por último, mas não menos relevante, mede a quantidade de reclamações eventualmente apresentadas pelos usuários dos serviços.

O método para apuração do IQC proposto compreende as seguintes etapas básicas:

I.2. Atribuição dos pesos de cada indicador

Os pesos foram arbitrados a partir dos parâmetros definidos no quadro 1 considerando as prioridades dos usuários em suas necessidades.

Índice de Cumprimento de Viagens

% viagens realizadas sobre total de viagens programadas

Peso: 30%

Quanto maior o índice melhor é o resultado.



Índice de Pontualidade de Viagens

% de viagens realizadas pontualmente ou dentro das tolerâncias estabelecidas pelo gestor sobre o total de viagens programadas

Peso: 15%

Quanto maior o índice melhor é o resultado.

Índice de Confiabilidade Mecânica

número de registros de viagens interrompidas a cada 100.000km rodados

Peso: 20%

Quanto menor o índice melhor é o resultado.

Índice de Viagens Seguras

número de registros de eventos inseguros, quais sejam assaltos, acidentes, queda de usuários dentro dos ônibus, a cada 100.000 km rodados

Peso: 10%

Quanto menor o índice melhor é o resultado.

Índice de Reclamação dos Usuários

número de registros de reclamações de usuários a cada 100.000 km rodados

Peso: 20%

Quanto menor o índice melhor é o resultado.

Índice de Infrações Regulamentares

número de infrações de índole operacional registradas a cada 100.000 km rodados

Peso: 5%

Quanto menor o índice melhor é o resultado.

II. CRITÉRIOS DE APURAÇÃO DO ÍNDICE DE QUALIDADE DA CONCESSIONÁRIA – IQC

A metodologia de avaliação do desempenho operacional do sistema de transporte por ônibus busca utilizar indicadores adequados à realidade trazida pelos contratos de concessão do Município de Nova Friburgo. A proposta busca nos indicadores selecionados a relevância



(importância no resultado final da qualidade dos serviços), disponibilidade (dados disponíveis para coleta e tratamento) e aderência (aderência entre os indicadores e as prioridades dos usuários).

Os critérios relacionados ao cumprimento das normas e padrões estabelecidos pelo Órgão Gestor dos Serviços de Transporte Público Coletivo do Município de Nova Friburgo para a execução dos serviços, tais como pontualidade, confiabilidade mecânica, segurança, infrações regulamentares e reclamações dos usuários podem ser monitorados e, a partir de pesos específicos atribuídos a cada um deles, é estabelecida uma nota para o serviço prestado.

A metodologia proposta para a determinação do I.Q.C apresenta a possibilidade de acompanhamento de seis critérios, por meio do resultado obtido a partir da seguinte fórmula:

$$IQC = (0,30 \times ICV) + (0,15 \times IPV) + (0,20 \times ICM) + (0,10 \times IVC) + (0,20 \times IRU) + (0,05 \times IIR)$$

Onde:

ICV é o Índice de Cumprimento de Viagens;

IPV é o Índice de Pontualidade das Viagens;

ICM é o Índice de Confiabilidade Mecânica;

IVS é o Índice de Viagens Seguras;

IRU é o Índice de Reclamações dos Usuários;

IIR é o Índice de Infração Regulamentar.

A escolha dos critérios de avaliação empregados na fórmula foi feita a partir de estudos da bibliografia sobre requisitos para verificação da qualidade no transporte. Além disso, os critérios foram definidos seguindo-se regras como foco no objetivo a ser alcançado, definição de uma quantidade adequada de métricas, bem como que a apuração pudesse ser feita de forma eletrônica, mas com baixo investimento em um sistema informatizado.

Os pesos foram estabelecidos em conformidade com o grau técnico de importância dos critérios (nível de prioridade) quando relacionados ao atendimento da operação do transporte de forma satisfatória, assim como utilizando como referencial os assuntos mais reclamados pelos usuários, de modo a potencializar também os interesses desse público alvo. Importante



ressaltar que os pesos podem ser revisados sempre que for preciso buscar melhoria específica em um ou outro requisito de qualidade.

Os temas de maior representatividade, confiabilidade e conforto, por exemplo, contemplam assuntos tais como descumprimentos de itinerário, de quadro de horário e de ponto de embarque/desembarque, tempo de espera, superlotação e retardamentos ocorridos nas viagens, dentre outros.

A forma encontrada para possibilitar a adição de critérios com unidades de medidas tão distintas foi atribuir notas (de 0 a 100), parametrizando o resultado verificado para cada um deles. Para a conversão de cada resultado em nota foi necessária a definição de valores mínimos admissíveis para os critérios que apresentam a característica “quanto maior, melhor” ou valores mínimos admissíveis para os que apresentam característica inversa, ou seja, “quanto menor, melhor”.

II.1. Valores Mínimos Admissíveis - VMinA

Os critérios empregados para avaliação do desempenho operacional que apresentam característica “quanto maior, melhor”, para os quais “zero” é o pior resultado, é aplicado para o ICV – Índice de Cumprimento de Viagens e para o IPV – Índice de Pontualidade das Viagens. O Valor Mínimo Admissível - VMinA é definido como o resultado mínimo para um desempenho aceitável, ou seja, uma meta mínima para o índice.

- ICV – Índice de Cumprimento de Viagens à VMinA: 95% de cumprimento das viagens programadas no quadro de horários.
- IPV – Índice de Pontualidade das Viagens à VMinA: 90% de pontualidade das viagens programadas no quadro de horários

II.2. Valores Máximo Admissíveis – VMaxA

Para os índices ICM, IVS, IRU e IIR, que apresentam característica “quanto menor, melhor”, para os quais “zero” é o melhor resultado, o Valor Máximo Admissível, VMaxA, é definido como o resultado máximo aceitável, para o índice. Assim, resultados superiores ao VMaxA, para quaisquer desses indicadores, exigirão esforços para reversão dos mesmos, em conformidade com a regulamentação. Os valores definidos como mínimos (VMinA) ou



máximos (VMaxA) admissíveis de cada indicador, associados à nota reparametrizada igual a 60, são:

- ICM – Índice de Confiabilidade Mecânica à VMaxA: 7 quebras a cada 100.000 km em operação
- IVS – Índice de Viagens Seguras à VMaxA: 4 eventos inseguros a cada 10.000 viagens realizadas
- IRU – Índice de Reclamações dos Usuários à VMaxA: 6 reclamações a cada 100.000 passageiros registrados.
- IIR – Índice de Infrações Regulamentares à VMaxA: 15 pontos de infrações registradas a cada 10.000 km em operação

II.3.Níveis de Serviço

O valor máximo ou mínimo admissível de cada indicador (nota reparametrizada 60) é considerado o limite inferior do nível de desempenho classificado como “Regular” (Nível C). Dessa forma, a nota correspondente ao IQC pode ser enquadrada em níveis de classificação do desempenho operacional dos serviços da seguinte forma:

Nível A – “Ótimo” – Nota reparametrizada compreendidas entre 90, inclusive, e 100, inclusive tais extremos;

Nível B – “Bom” – Nota reparametrizada compreendidas entre 80, inclusive, e 90, exclusive;

Nível C – “Regular” – Nota reparametrizada compreendidas entre 60, inclusive, e 80, exclusive;

Nível D – “Ruim” – Nota reparametrizada compreendidas entre 30, inclusive, e 60, exclusive;

Nível E – “Péssimo” – Nota reparametrizada inferiores a 30, exclusive.

No caso dos índices ICV e IPV, a nota reparametrizada 100 (cem) será atribuída quando o referido índice calculado também atingir 100% (cem por cento), a nota reparametrizada 60 (sessenta) será atribuída quando o referido índice calculado atingir percentual idêntico ao definido como valor mínimo admissível e a nota reparametrizada 0 (zero) será atribuída quando o referido índice calculado também atingir o percentual de 0% (zero por cento), sendo utilizada a interpolação linear para notas entre 100% (cem por cento) e o percentual do valor



mínimo admissível e para notas entre o percentual do valor mínimo admissível e 0% (zero por cento).

Para os índices ICM, IVS, IRU e IIR, a nota reparametrizada 100 (cem) será atribuída quando o referido índice calculado atingir zero ocorrências, a nota reparametrizada 60 (sessenta) será atribuída quando o referido índice calculado atingir o número de ocorrências idêntico ao definido como valor máximo admissível e a nota reparametrizada 0 (zero) será atribuída quando o referido índice calculado atingir valor igual ou superior a seis vezes o valor máximo admissível, sendo utilizada a interpolação linear para notas entre zero ocorrências e o número de ocorrências definido como valor máximo admissível e para notas entre o número de ocorrências definido como valor máximo admissível e seis vezes o valor máximo admissível;

II.4. Indicadores do IQC.

- **I.C.V. - Índice de Cumprimento de Viagens**

Índice que avalia o cumprimento das viagens especificadas no quadro de horários programado definido nas ordens de serviço para cada mês calendário.

Fórmula de Cálculo:

$$\text{ICV} = [(\text{Número de Viagens Especificadas} - \text{Número de Viagens não Realizadas}) / \text{Número de Viagens Especificadas}] \times 100$$

Sendo:

- Número de Viagens Especificadas: somatório das viagens especificadas previstas nas ordens de serviço no dia a ser apurado, por linha e ponto de controle.
- Número de Viagens não Realizadas: somatório das viagens especificadas previstas nas ordens de serviço no dia da apuração, por linha e ponto de controle, que não foram realizadas dentro dos critérios de apuração.

O VMinA – valor mínimo admissível para esse índice, correspondente à nota 60%, limite inferior do nível “Regular” é 95% de cumprimento das viagens programadas no quadro de horários.



O valor proposto foi obtido a partir de referenciais reconhecidos na bibliografia técnica. Neste sentido, é apresentado a seguir o quadro no qual o autor classifica como “Regular” uma operação com regularidade entre 95% e 98% de cumprimento à programação das viagens. Verifica-se que o nível proposto de 95% se encontra enquadrado na faixa.

Nível de serviço por índice de regularidade

Regularidade	Nível de Serviço
> 98%	Bom
Entre 95% e 98%	Regular
< 95%	Ruim

Fonte: Ferraz, 1990 apud Lima, 1996

A reparametrização do **I.C.V.** em nota considera os intervalos entre os níveis de desempenho da seguinte forma:

Índice de Cumprimento de Viagens	Nível de Serviço	Índice Parametrizado
$99\% < ICV \leq 100\%$	Ótimo (A)	90% - 100%
$98\% < ICV \leq 99\%$	Bom (B)	80% - 90%
$95\% < ICV \leq 98\%$	Regular (C)	60% - 80%
$90\% < ICV \leq 95\%$	Ruim (D)	30% - 60%
$0\% < ICV \leq 90\%$	Péssimo (E)	0% - 30%

- **I.P.V. - Índice de Pontualidade de Viagens**

Índice que mede a pontualidade das viagens a partir da origem do serviço, comparando o horário especificado nas Ordens de Serviço com o horário efetivo de início da viagem registrado pelos sistemas automatizados de monitoramento e bilhetagem eletrônica.

Fórmula de Cálculo:



$$\text{IPV} = \frac{[(\text{Número de Viagens Especificadas} - \text{Número de Viagens Realizadas com atrasos}) / \text{Número de Viagens Especificadas}] \times 100}{}$$

- Número de Viagens Especificadas: somatório das viagens especificadas no dia a ser apurado, por linha e ponto de controle.
- Número de Viagens Atrasadas: somatório das viagens especificadas no dia a ser apurado, por linha e ponto de controle, que não foram realizadas dentro dos critérios de tolerância na apuração. O critério de tolerância adotado admite como pontual a viagem realizada até 5 minutos após o horário especificado.

O VMinA – valor mínimo admissível para esse índice, correspondente à nota 60, limite inferior do nível “Regular” é 90% de pontualidade das viagens programadas no quadro de horários.

Analogamente ao índice anterior, embora não se trate exatamente do mesmo parâmetro, o nível proposto de 90% se encontra enquadrado na faixa apontada na referência bibliográfica mostrada no quadro abaixo, acerca da confiabilidade. Para tal aplicou-se um fator de 0,95 sobre o limite proposto considerando que o sistema opera em tráfego misto, portanto mais sujeito à externalidades que impactam a regularidade. Assim o limite inferior proposto é de 90% de pontualidade para o nível de serviço regular.

Principais indicadores e seus respectivos valores de referência

PARÂMETROS		QUALIDADE		
		BOA	MÉDIA	RUIM
Acessibilidade - distância de caminhada (m)		< 300	300 - 500	> 500
Tempo de viagem - relação entre os tempos ônibus / carros		< 1,3	1,3 - 1,7	> 1,7
Confiabilidade - porcentagem de viagens com atraso menor que 5 minutos		< 98	95 - 98	< 95
Frequência - tempo entre atendimentos (min)		< 15	15 - 30	> 30
Lotação - relação entre a demanda e a capacidade	Pico	< 0,67	0,67 - 0,90	> 0,90
	Entre picos	< 0,50	0,50 - 0,67	> 0,67

Fonte: Ferraz, 2004

A reparametrização do **I.P.V.** em nota considera os intervalos entre os níveis de desempenho da seguinte forma:



Índice de Pontualidade de Viagens	Nível de Serviço	Índice Parametrizado
$98\% < IPV \leq 100\%$	Ótimo (A)	90% - 100%
$95\% < IPV \leq 98\%$	Bom (B)	80% - 90%
$90\% < IPV \leq 95\%$	Regular (C)	60% - 80%
$75\% < IPV \leq 90\%$	Ruim (D)	30% - 60%
$0\% < IPV \leq 75\%$	Péssimo (E)	0% - 30%

- **I.C.M. - Índice de Confiabilidade Mecânica**

Índice que indica a confiabilidade na regularidade dos serviços medindo a quantidade de ocorrências de interrupções de viagens atribuídas a falhas mecânicas ou elétricas nos veículos tais como pneu furado, problemas de freio, de motor, de embreagem, entrada de ar, etc.

Fórmula de Cálculo:

$$\text{ICM} = (\text{Número de Interrupções de viagens por Falha Mecânica} / \text{Quilometragem Percorrida}) \times 100.000$$

Sendo:

- Número de Interrupções por falha mecânica: somatório das viagens realizadas por linha / ponto de controle que apresentaram registros de interrupção por falha mecânica no Sistema de Bilhetagem Eletrônica.
- Quilometragem Percorrida: somatório da quilometragem realizada nas viagens, por linha e ponto de controle, não computados os deslocamentos garagem / ponto de controle / garagem.

O VMáxA – valor máximo admissível para esse índice, correspondente à nota 60%, limite inferior do nível “Admissível” é 7 quebras a cada 100.000 km em operação.



O valor de 4 quebras a cada 100 mil km foi proposto a partir de avaliação do sistema de transporte de Belo Horizonte/MG, referência nacional em Órgão Gestor em metodologias de indicadores de desempenho. Cabe ressaltar que alguns fabricantes de ônibus consideram aceitável um índice inferior a 7 quebras a cada 100 mil km rodados. Dessa forma o nível de serviço regular considera os índices entre 4 e 7 quebras a cada 100.000 quilômetros rodados.

A reparametrização do **I.C.M.** em nota considera os intervalos entre os níveis de desempenho da seguinte forma:

Índice de Confiabilidade Mecânica	Nível de Serviço	Índice Parametrizado
$2,00 \geq \text{ICM} > 0,00$	Ótimo (A)	90% - 100%
$4,00 \geq \text{ICM} > 2,00$	Bom (B)	80% - 90%
$7,00 \geq \text{ICM} > 4,00$	Regular (C)	60% - 80%
$14,00 \geq \text{ICM} > 7,00$	Ruim (D)	30% - 60%
$24,00 \geq \text{ICM} > 14,00$	Péssimo (E)	0% - 30%

- **I.V.S. - Índice de Viagens Seguras**

Índice que indica o nível de segurança das viagens ofertadas pelo serviço medindo a quantidade de ocorrências de eventos inseguros tais como acidentes de percurso, colisões, atropelamentos, assaltos etc.

Fórmula de Cálculo:

$$\text{IVS} = (\text{Número de Ocorrências de Eventos Inseguros} / \text{Quilometragem Percorrida}) \times 100.000$$

Sendo:

- Número de Ocorrências de Eventos Inseguros: somatório das viagens realizadas por linha / ponto de controle que apresentaram registros de eventos de insegurança no Sistema de Bilhetagem Eletrônica - SBE.



- Quilometragem Percorrida: somatório da quilometragem realizada nas viagens, por linha e ponto de controle, não computados os deslocamentos garagem / ponto de controle / garagem.

O VMáxA – valor máximo admissível para esse índice, correspondente à nota 60, limite inferior do nível “Admissível” é 4 eventos inseguros a cada 100.000 quilômetros percorridos. Considerando o referencial apresentado no quadro a seguir, que classifica como regular do ponto de vista da segurança um índice de até 2 quebras (acidentes significativos) por 100 mil Km, e considerando que o IVS proposto agrega, além dos itens relacionados a interrupções por acidentes significativos, diversos outros itens relacionados a interrupções por assaltos, provocadas por entreveros entre passageiros e/ou entre passageiros e os operadores, além de pequenas colisões, foi definido como valor máximo admissível 4 interrupções a cada 100 mil Km rodados. Tal valor foi referenciado como aderente à realidade da operação na cidade de Belo Horizonte/MG (referencial em sistemas de monitoramento e controle por indicadores) medida a partir de registros no sistema de bilhetagem eletrônica disponível. Dessa forma a proposta para o índice em Nova Friburgo no limite inferior do nível de serviço “Regular” é de 4,0 eventos inseguros por 100.000 quilômetros percorridos.

Padrões de qualidade para o transporte público por ônibus

Requisitos	Parâmetros de Avaliação	Bom	Regular	Ruim
Acessibilidade	Distância de caminhada no início e no fim da viagem (m)	< 300	300 - 500	> 500
Frequência	Intervalo entre viagens (minutos)	< 15	15 - 30	> 30
Tempo de Viagem	Relação entre o tempo de viagem por ônibus e por carro	< 1,5	1,5 - 2,5	> 2,5
Lotação	Taxa de passageiros em pé (passageiros/m ²)	< 2,5	2,5 - 5,0	> 5,0
Confiabilidade	Viagens não realizadas ou realizadas com adiantamento > 3 min e atraso > 5 min (%)	< 1,0	1,0 - 3,0	> 3,0
Segurança	Índice de acidentes significativos (acidentes / 100 mil km)	< 1,0	1,0 - 2,0	> 2,0

Fonte: adaptado de Ferraz e Torres (2001)

A reparametrização do I.S.V. em nota considera os intervalos entre os níveis de desempenho da seguinte forma:



Índice de Viagens Seguras	Nível de Serviço	Índice Parametrizado
$1,00 \geq IVS > 0,00$	Ótimo (A)	90% - 100%
$4,00 \geq IVS > 1,00$	Bom (B)	80% - 90%
$7,00 \geq IVS > 4,00$	Regular (C)	60% - 80%
$14,00 \geq IVS > 7,00$	Ruim (D)	30% - 60%
$24,00 \geq IVS > 14,00$	Péssimo (E)	0% - 30%

- **I.R.U. - Índice de Reclamações dos Usuários**

Índice que relaciona o número de reclamações de usuários do transporte coletivo com o número de passageiros registrados no período da apuração, considerando apenas as reclamações cuja razão seja de responsabilidade das Concessionárias. Este índice mede a quantidade de reclamações a cada 100.000 passageiros transportados.

Fórmula de Cálculo:

$$IRU = (\text{Número de Reclamações de Usuários} / \text{Número de Passageiros Registrados}) \times 100.000$$

Onde:

- Número de Reclamações dos Usuários é o total de reclamações relativas ao transporte coletivo, recebidas e registradas nas centrais do órgão gestor e concessionária;
- Número de Passageiros Registrados é o total de passageiros no Sistema de Bilhetagem Eletrônica.

O VMáxA – valor máximo admissível para esse índice, correspondente à nota 60, limite inferior do nível “Admissível” é 6 reclamações a cada 100.000 passageiros registrados.

O nível de 6 reclamações a cada 100 mil passageiros transportados foi proposto a partir de avaliação do próprio sistema de transporte referenciado de Belo Horizonte/MG onde se procurou buscar uma média tolerável dentre as linhas que apresentaram operação considerada normal e sem grandes destaques negativos. Um novo parâmetro pode ser considerado para a realidade de Nova Friburgo, caso necessário.



A reparametrização do **I.R.U.** em nota considera os intervalos entre os níveis de desempenho da seguinte forma:

Índice de Reclamações de Usuários	Nível de Serviço	Índice Parametrizado
$1,50 \geq IVS > 0,00$	Ótimo (A)	90% - 100%
$3,00 \geq IVS > 1,50$	Bom (B)	80% - 90%
$6,00 \geq IVS > 3,00$	Regular (C)	60% - 80%
$21,00 \geq IVS > 6,00$	Ruim (D)	30% - 60%
$36,00 \geq IVS > 21,00$	Péssimo (E)	0% - 30%

- **I.I.R. - Índice de Infrações Regulamentares**

Índice que mede a frequência e a gravidade das infrações regulamentares cometidas pelos operadores, a cada 10.000 km, durante a prestação dos serviços. Na apuração desse índice é levada em conta a pontuação decorrente de infrações cometidas.

Fórmula de Cálculo:

$$IIR = (\text{Número de pontos de infrações regulamentares de índole operacional} / \text{Quilometragem Percorrida}) \times 10.000$$

- **Número de Pontos de Infrações:** quantitativo de pontos de infração corresponde ao somatório dos pontos de cada infração de acordo com o grupo de enquadramento da autuação definidos no Regulamento dos Serviços.

Quilometragem Percorrida: somatório da quilometragem realizada nas viagens, por linha e ponto de controle, não computados os deslocamentos garagem / ponto de controle / garagem.

O VMáxA – valor máximo admissível para esse índice, correspondente à nota 60, limite inferior do nível “Admissível” é 15 infrações registradas a cada 10.000 km em operação.

O valor de 15 pontos de infrações a cada 10 mil Km foi calibrado a partir do comportamento médio verificado no sistema referenciado de Belo Horizonte/MG, para o qual se pretende sempre a redução de ocorrências. Um novo parâmetro pode ser considerado para a realidade de Nova Friburgo, caso necessário.



A reparametrização do **I.I.R.** em nota considera os intervalos entre os níveis de desempenho da seguinte forma:

Índice de Infrações Regulamentares	Nível de Serviço	Índice Parametrizado
$3,75 \geq IVS > 0,00$	Ótimo (A)	90% - 100%
$7,50 \geq IVS > 3,75$	Bom (B)	80% - 90%
$15,00 \geq IVS > 7,50$	Regular (C)	60% - 80%
$52,50 \geq IVS > 15,00$	Ruim (D)	30% - 60%
$90,00 \geq IVS > 52,50$	Péssimo (E)	0% - 30%

III. BASES DE CÁLCULO E FONTES DE DADOS

O quadro 2 sintetiza as bases de cálculo e as fontes de dados para a sistematização e organização para geração periódica dos indicadores e do índice síntese proposto.

Quadro 2 – Base de cálculo dos indicadores propostos

Indicador de Desempenho	Base de Cálculo (fórmulas)	Fontes de dados
ICV – Índice de Cumprimento de Viagens “quanto maior melhor”	$ICV = (N^{\circ} \text{ viagens realizadas} / N^{\circ} \text{ viagens programadas}) \times 100$	Relatório com n° viagens realizadas para cada linha em um período definido; Relatório com n° de viagens especificadas nas Ordens de Serviço para o mesmo período do numerador
IPV – Índice de Pontualidade de Viagens “quanto maior melhor”	$IPV = (N^{\circ} \text{ viagens realizadas pontualmente ou dentro de tolerâncias estabelecidas pelo gestor} / N^{\circ} \text{ viagens programadas}) \times 100$	Relatório contendo n° de viagens não realizadas ou realizadas com atrasos superiores aos limites de tolerância admitidos para cada linha do sistema obtido do SBE; Relatório com n° de viagens realizadas registradas no SBE para cada linha x Extensão cadastrada de cada linha
ICM – Índice de Confiabilidade	$ICM = (N^{\circ} \text{ registros viagens})$	Relatório com n° ocorrências relacionadas às falhas mecânicas registradas no



Mecânica “quanto menor melhor”	interrompidas / 100.000 km)	validador do SBE; Relatório com nº de viagens realizadas registradas no SBE para cada linha x Extensão cadastrada de cada linha
IVS – Índice de Viagens Seguras “quanto menor melhor”	IVS = (Nº registros de eventos inseguros / 100.000 km)	Relatório com nº ocorrências relacionadas à insegurança registradas no validador do SBE; Relatório com nº de viagens realizadas registradas no SBE para cada linha x Extensão cadastrada de cada linha
IRU – Índice de Reclamações de Usuários “quanto menor melhor”	IRU = (Nº registros de reclamações / 100.000 passageiros)	Relatório com nº de registros de reclamações registradas no Órgão Gestor e Concessionários Relatório com nº de passageiros registradas no SBE para cada linha
IIO – Índice de Infrações Regulamentares “quanto menor melhor”	IIO = (Nº de infrações de índole operacional ponderadas pelo nº de pontos / 10.000 km)	Relatório com nº de infrações ponderada pelo nº de pontos atribuído em função do grupo de enquadramento; Relatório com nº de viagens realizadas registradas no SBE para cada linha x Extensão cadastrada de cada linha

Na proposta apresentada agruparam-se as reclamações dos usuários constando tanto aquelas relacionadas à prestação dos serviços, quanto aquelas específicas dos operadores (tripulação).

IV. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A metodologia de cálculo eletrônico do I.Q.C. foi desenvolvida de modo a possibilitar o processamento e cálculo de notas de cada um dos indicadores, garantindo a extração das informações em agrupamentos conforme o desejo ou necessidade de análise, seja por linha, grupo de linhas com características específicas ou para todo sistema.

Cabe ao Órgão Gestor o acompanhamento da execução e análise do impacto das medidas estabelecidas sobre os resultados do IQC, podendo ser realizado, inclusive, por meio de



visitas às instalações da concessionária para verificação dos processos que englobam a organização e produção das viagens realizadas.

O índice síntese proposto é composto de seis índices específicos. O órgão gestor pode avaliar a conveniência de implantação gradativa dos índices, sendo necessária apenas a reparametrização dos pesos.

A concessionária deve manter o nível mínimo de desempenho definido pelo Órgão Gestor. Caso a concessionária apresente, por três meses consecutivos, resultados insatisfatórios (ruim ou péssimo), deve elaborar e encaminhar ao Órgão Gestor, no prazo por ele fixado, relatório contendo, no mínimo, a identificação do problema (resultado indesejado de um processo); análise das causas do problema; e o plano de ação, contendo as medidas a serem adotadas, responsável e prazo de conclusão, o qual não deverá ultrapassar um prazo de 90 dias (recomendado). Ultrapassado este período, e os índices não se reposicionarem nos níveis aceitáveis (regular, bom e ótimo), a concessionária estará sujeita às penalidades contratuais, bem como a implementação compulsória de medidas impostas pelo Órgão Gestor.

Com objetivo de promover o reconhecimento do desempenho individual e a melhoria dos resultados sugere-se também que a concessionária pode obter até 20% dos pontos (limitado à nota máxima do indicador – 100%) pela melhoria do resultado de cada indicador em relação ao mês anterior. O percentual de melhoria obtido é aplicado sobre o total de pontos possíveis (20%). Este critério é adotado no Município de São Paulo/SP com a proposta de melhoria individual contínua.

Para se avaliar os resultados apontados pelos diversos indicadores componentes do IQC em grupos de linhas específicos, com atendimentos em bairros ou regiões e ainda agrupadas por característica, carregamento, tarifa, e outros, pode ser desenvolvida em sistemas próprios ou mesmo em planilha “excel”, ferramenta para criação de cenários que podem ser organizados de acordo com a necessidade específica da análise.

As notas de cada um dos indicadores dão a dimensão da qualidade dos serviços ofertados e indicam, se eles estão dentro das exigências de qualidade definidas no contrato e quais ações seriam necessárias para garantir sua melhoria ou continuidade, para a concessionária, as



Estado do Rio de Janeiro

PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO

SECRETARIA DE GOVERNO

SUBSECRETARIA DE SERVIÇOS CONCEDIDOS

oportunidades de melhoria e de investimentos necessários para adequação dos serviços aos níveis exigidos pelo órgão gestor.