



Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT
Superint. de Serviços de Transporte de Passageiros – Supas
Superintendência Executiva – Suexe

Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC
Laboratório de Transportes e Logística – LabTrans



TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA 003/2013

**Estudos e Pesquisas para Subsidiar o
Aprimoramento do Arcabouço Regulatório do
Transporte Ferroviário de Passageiros**

**Produto 8: Fiscalização na prestação do serviço
de transporte ferroviário de passageiros**

RELATÓRIO 8

Brasília, novembro de 2016

FICHA TÉCNICA

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES – ANTT

Superintendência de Serviços de Transporte de Passageiros – Supas

Ismael Souza Silva – Superintendente

Alexandre Muñoz de Oliveira – Gerente de Regulação e Outorga de Transporte de Passageiros – Gerot

Alan José da Silva – Fiscal do Termo de Cooperação Técnica

Anderson Lousan do Nascimento Poubel – Fiscal do Termo de Cooperação Técnica

Superintendência Executiva – Suexe

Aloisio Barbosa de Carvalho Neto – Superintendente

Milton da Silva Cordilha Filho – Gestor do Termo de Cooperação Técnica

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – UFSC

Laboratório de Transportes e Logística – LabTrans

Eng. Civil Amir Mattar Valente, Prof. Dr. – Coordenador do Termo de Cooperação Técnica – CREA/SC 11036-8/D

Equipe Técnica: Transporte de Passageiros

Eng. Civil Rodolfo Carlos N. Philippi, MSc. – Coord. Técnico – CREA/SC 37925-3

Eng. Ind. Mec. Luiz Guilherme R. da Costa – Esp. Ferroviário – CREA/RJ 76035

Eng. Civil Eliana Bittencourt, Dra. – CREA/SC 006801-0

Eng. Civil Fernanda Faust Gouveia – CREA/SC 136970-6

Eng. Civil Thaís dos Santos Ventura Chibiaqui, MSc. – CREA/SC 099184-0

Apoio técnico e administrativo

Bibl. Luana Corrêa da Silveira – CRB/SC 1458

Secr. Executiva Márcia Cristina B. O. dos Passos

Anderson Schmitt, graduando em Engenharia Civil, bolsista

Consultores

Eng. Eletric. João Luiz Elguesabal Marinho, MSc. – CREA/RJ 22.291

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Cadastro da fiscalização no Saff	30
Figura 2 – ABNT NBR 13899 – Segurança do tráfego ferroviário – Trem de socorro.....	96
Figura 3 – ABNT NBR 13899 – Segurança do tráfego ferroviário – Trem de socorro.....	97
Figura 4 – ABNT NBR 14077 – Segurança do usuário – Comunicação visual	98
Figura 5 – ABNT NBR 14077 – Segurança do usuário – Comunicação visual	99
Figura 6 – ABNT NBR 14077 – Segurança do usuário – Comunicação visual	100
Figura 7 – ABNT NBR 14077 – Segurança do usuário – Comunicação visual	101
Figura 8 – ABNT NBR 14138 – Trem – Revista e equipagem – Inspeção de segurança do tráfego	102

LISTA DE SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ANTT	Agência Nacional de Transportes Terrestres
CCO	Centro de Controle de Operação
CMO	Centro de Monitoramento de Operação
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
EPIs	Equipamentos de Proteção Individual
GPS	Global Positioning System (Sistema de Posicionamento Global)
OSO	Ordem de Serviço de Operação
PPP	Parceria Público-Privada
RMN	Registro de Manutenção Nacional
RTF	Regulamento dos Transportes Ferroviários
SAC	Serviço de Atendimento ao Consumidor
Saff	Sistema de Acompanhamento e Fiscalização do Transporte Ferroviário
SAMU	Serviço Médico de Urgência
SGS	Sistemas de Gestão de Segurança
SUFIS	Superintendência de Fiscalização
TCT	Termo de Cooperação Técnica
TRO	Termo de Registro de Ocorrência
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	11
1 INTRODUÇÃO	13
2 DISPOSIÇÕES INICIAIS.....	15
2.1 Fiscalização no serviço de transporte ferroviário de passageiros.....	16
2.2 Fundamentação legal	17
2.3 Atribuições e responsabilidades	20
3 AGENTE FISCALIZADOR.....	21
3.1 Perfil e habilidades básicas.....	21
3.2 Conduta.....	22
3.3 Das atribuições e competências	23
4 AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO	25
4.1 Classificação	25
4.2 Planejamento.....	26
4.3 Execução.....	30
4.4 Relatório de fiscalização	32
4.5 Tipos de infrações e penalidades	33
5 ITENS FISCALIZADOS COM BASE NA LEGISLAÇÃO EXISTENTE.....	37
6 ITENS FISCALIZADOS COM BASE NAS NORMAS TÉCNICAS	61
7 ITENS FISCALIZADOS COM BASE NA PRÁTICA BRASILEIRA	63
8 ITENS FISCALIZADOS COM BASE NAS PROPOSTAS DO MARCO REGULATÓRIO	81
9 CONCLUSÕES.....	91
REFERÊNCIAS	93
ANEXOS	96

APRESENTAÇÃO

Em dezembro de 2013, foi firmado o Termo de Cooperação Técnica nº 003/2013 (TCT 003) entre a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) e a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), visando à realização de um estudo para subsidiar o aprimoramento do arcabouço regulatório do transporte ferroviário de passageiros a cargo da ANTT.

O estudo é composto por nove produtos. Este relatório apresenta o Produto 8 – fiscalização na prestação do serviço de transporte ferroviário de passageiros, contemplando a única atividade prevista: 8.1 – definição dos aspectos de fiscalização.

No conjunto dos resultados, o Produto 8, objetiva definir os aspectos a serem observados na fiscalização da infraestrutura de apoio e na fiscalização da prestação dos serviços de transporte ferroviário de passageiros, considerando o levantamento de informações e as propostas apresentadas nos produtos anteriores.

1 INTRODUÇÃO

Conforme consta do Plano de Trabalho, o Produto 8 do presente estudo refere-se à fiscalização na prestação do serviço de transporte ferroviário de passageiros, item essencial para que o órgão regulatório faça cumprir as obrigações legais e contratuais das delegatárias.

No desenvolvimento do Produto 8 foram definidos os itens e os aspectos de fiscalização a serem observados para a prestação de serviços de transporte ferroviário de passageiros, considerando as condições das vias, terminais e estações, do material rodante, da qualificação e desempenho de pessoal e da prestação dos serviços. Foram identificadas a aplicabilidade e a periodicidade nos serviços.

Ressalte-se que este Relatório não caracteriza um manual de fiscalização e nem abrange critérios a serem observados na fiscalização da construção de infra e superestrutura, trata-se da descrição dos critérios a serem observados na fiscalização da prestação dos serviços de transporte ferroviário de passageiros.

A estruturação do presente relatório contempla nove capítulos, constituindo-se, o primeiro, a introdução, e o segundo, as disposições iniciais quanto à fiscalização do serviço de transporte ferroviário de passageiros, à fundamentação legal, às diretrizes e às atribuições e responsabilidades. No terceiro, é tratado o tema agente fiscalizador por meio das subseções de perfil e habilidades, conduta e atribuições e competências. No quarto, são feitas considerações sobre a classificação da ação de fiscalização, seu planejamento, execução, relatório de fiscalização e tipos de infrações e penalidades.

No quinto, são apresentados os itens a serem fiscalizados com base na legislação nacional, incluindo a descrição, a fundamentação legal, as penalidades envolvidas, a forma de fiscalização utilizada, e o prazo e/ou periodicidade da fiscalização de cada item. No sexto capítulo são descritos os itens a serem fiscalizados baseados nas normas brasileiras da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT); no sétimo, a prática brasileira presente nos editais e contratos de concessão e/ou permissão e nos termos de autorização; e no oitavo, as propostas oriundas dos produtos anteriores.

O nono e último capítulo, encerra o Produto 8 com conclusões acerca da atividade desenvolvida.

2 DISPOSIÇÕES INICIAIS

A fiscalização é uma competência legal da agência reguladora. Compreende o conjunto de etapas e procedimentos utilizados para verificação do cumprimento, por parte das delegatárias, das obrigações dispostas:

- a) nos editais de licitação e contratos de delegação – no caso de concessionárias e permissionárias;
- b) nos termos de autorização;
- c) na legislação;
- d) nas normas e regulamentos aplicáveis à prestação dos serviços; e
- e) na apuração de acontecimentos supervenientes ou fatos relevantes de demandas específicas internas ou externas à agência (ARCE, 2006 e ANTT, 2016).

Ressalte-se que todas as regras que orientam as competências dos entes participantes devem estar acordadas de forma clara e objetiva, para que conflitos derivados da assimetria de informações entre regulador e regulados sejam evitados (ARCE, 2006).

Fazem parte da fiscalização direta as atividades preliminares, as de campo e o relatório de fiscalização. Durante a realização dessas atividades, também são realizados os procedimentos administrativos com objetivo de juntar todas as peças documentais – ofícios, relatórios, termos de notificação, pareceres, manifestações da delegatária e outros – obtidas durante a fiscalização, de modo a compor o conjunto de registros escritos e autenticados a serem utilizados como prova documental de todo o desenvolvimento da ação de fiscalização e de suas conclusões (ARCE, 2006).

As atividades preliminares consistem na análise prévia das informações, assim como no planejamento do cronograma das atividades de campo, de alocação de equipe e equipamentos, do levantamento de recursos financeiros e no cadastro da fiscalização; as atividades de campo, na investigação in loco das condições do serviço; e, o relatório de fiscalização, na elaboração de um documento contendo as análises de dados, informações e evidências apuradas durante a fiscalização, assim como as conclusões sobre as conformidades e não conformidades do sistema fiscalizado (ARCE, 2006).

Caso seja verificado algum descumprimento, uma notificação é enviada à delegatária informando as não conformidades, determinações, e recomendações da agência e os respectivos prazos para sua adequação. Quando for o caso, sanções pertinentes devem ser aplicadas pela agência, conforme previsto nos instrumentos delegatários (ARCE, 2006).

Além disso, quando alguma determinação não for devidamente atendida, um auto de infração deve ser emitido e iniciada a apuração de infrações. Se for verificado que uma infração foi cometida, as devidas penalidades serão aplicadas de acordo com o estabelecido nos instrumentos delegatários e na legislação, encerrando, assim, o ato de fiscalizar (ARCE, 2006).

2.1 Fiscalização no serviço de transporte ferroviário de passageiros

Este Relatório trata dos aspectos da fiscalização dos serviços delegados de transporte ferroviário de passageiros, de caráter regular e não regular, visando à qualidade dos mesmos e à defesa do interesse público, mediante intervenção, controle e aplicação de penalidades, quando necessário.

A premissa da fiscalização dos serviços de transporte ferroviário de passageiros é verificar se as delegatárias estão cumprindo as obrigações dispostas:

- a) nos editais de licitação e nos contratos de outorga – no caso de concessionárias e permissionárias –;
- b) nos termos de autorização;
- c) na legislação; e
- d) nas normas e regulamentos aplicáveis.

Ainda, deve-se assegurar que o serviço satisfaça as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação, em atendimento ao que dispõe a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995 e a Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001.

Nas atividades da fiscalização dos serviços de transporte ferroviário de passageiros, devem ser considerados, além da operação dos serviços em si, os terminais, estações e material rodante, o que pode ser feito, no mínimo, por meio da realização de:

- a) inspeção em veículo, equipamento, garagem, pátio de estacionamento,

oficina, terminais e em qualquer outra instalação utilizada pela delegatária, verificando-se o cumprimento da programação horária contratual, eficiência dos serviços, condições de segurança, manutenção, iluminação, higiene, limpeza e ocupação, bem como das demais determinações do poder concedente;

- b) inspeção operacional para avaliação dos procedimentos operacionais adotados na formação e operação da composição ferroviária de passageiros, com ênfase para o atendimento aos requisitos de segurança operacional e de segurança dos passageiros;
- c) inspeção de qualidade para avaliação dos serviços de transporte ferroviário de passageiros prestados pelas delegatárias; e
- d) inspeção de treinamento para avaliação dos planos e programas de treinamento de pessoal.

2.2 Fundamentação legal

A Constituição Federal de 1988 estabelece, no artigo 21, que é de competência da União a exploração direta ou mediante autorização, concessão ou permissão, dos serviços de transporte ferroviário entre portos brasileiros e fronteiras nacionais, ou que atravessem os limites de estado ou território (inciso XII). O artigo 175 determina ainda que:

Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;

II - os direitos dos usuários;

[...]

IV - a obrigação de manter serviço adequado.

A Lei nº 8.987/1995, que trata do regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, exige que conste entre as cláusulas essenciais do contrato de concessão as relativas à forma de fiscalização das instalações, dos equipamentos, dos métodos e práticas de execução do serviço e às penalidades contratuais e administrativas a que se sujeita a concessionária e sua forma de aplicação. O

artigo 25 menciona que a fiscalização não exclui a responsabilidade da concessionária por todos os prejuízos causados ao poder concedente, aos usuários ou a terceiros. Ainda, a Lei atribui ao poder concedente as funções de aplicar as penalidades regulamentares e contratuais, intervir na prestação do serviço, nos casos e condições previstos em lei, cumprir e fazer cumprir as disposições regulamentares do serviço e das cláusulas contratuais da concessão (art. 29).

A Lei também dispõe que a fiscalização do serviço será feita por intermédio de órgão técnico do poder concedente ou por entidade com ele conveniada, e, periodicamente, por comissão composta de representantes do poder concedente, da concessionária e dos usuários (art. 30, parágrafo único). Para a realização dessa tarefa, o poder concedente terá livre acesso, em qualquer época, às obras, aos equipamentos e às instalações integrantes do serviço, bem como aos dados relativos à administração, contabilidade, recursos técnicos, econômicos e financeiros da concessionária, sem que ela o possa impedir (arts. 30 e 31). O artigo 40 estende às permissões a obrigatoriedade de observação de seus termos.

O artigo 6º da Lei nº 8.987/1995 trata da obrigação da concessionária ou permissionária de realizar a prestação de serviço adequado, definindo-o como:

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.

§ 3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:

- I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações; e,
- II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade. (grifo nosso).

A Lei nº 10.233/2001, responsável pela criação da ANTT, determina, no artigo 20, que esta é responsável por:

Art. 20. São objetivos das Agências Nacionais de Regulação dos Transportes Terrestre e Aquaviário:

[...]

II – regular ou supervisionar, em suas respectivas esferas e atribuições, as atividades de prestação de serviços e de exploração da infraestrutura de transportes, exercidas por terceiros, com vistas a:

a) garantir a movimentação de pessoas e bens, em cumprimento a padrões de eficiência, segurança, conforto, regularidade, pontualidade e modicidade nos fretes e tarifas;
[...] (grifo nosso).

O artigo 24 da Lei estabelece como uma das atribuições gerais da ANTT a de “fiscalizar a prestação dos serviços e a manutenção dos bens arrendados, cumprindo e fazendo cumprir as cláusulas e condições avençadas nas outorgas e aplicando penalidades pelo seu descumprimento” (inciso VIII).

Nos contratos de concessões (art. 35) e permissões (art. 39) firmados pela ANTT é obrigatório constar cláusulas referentes a:

- a) procedimentos para acompanhamento e fiscalização das atividades delegadas; e
- b) sanções de advertência, multa e suspensão da vigência do contrato, estabelecendo as regras para suas aplicações.

O Decreto nº 4.130, de 13 de fevereiro de 2002, cita a possibilidade da fiscalização do cumprimento das cláusulas dos contratos de prestação de serviços ferroviários, de competência da ANTT, ser realizada de forma direta, com o apoio de unidades regionais ou ainda por meio de convênios de cooperação.

Nesse sentido, a Resolução ANTT nº 44, de 4 de julho de 2002, fixa a possibilidade da ANTT “solicitar a cooperação técnica de outras entidades especializadas e assessorias contratadas” (Título II, art. 2º), nas ações de acompanhamento e fiscalização dos serviços de transporte ferroviário. Ainda, cabe à ANTT “aprovar os programas de fiscalização, seus cronogramas de viagens e roteiros para vistorias e auditorias e supervisionar sua execução” (Título II, art. 2º, parágrafo único).

As modalidades de fiscalização da ANTT relativas ao serviço de transporte ferroviário, conforme dispõe o artigo 3º do Título II da Resolução, são as seguintes:

Art. 3º Para os efeitos deste Título adotar-se-ão as seguintes modalidades de fiscalização:

- I - econômico-financeira: a que se destina a verificar, entre outros, os aspectos societários, econômicos, contábeis, tarifários, securitários e tributários;
- II - operacional: a que abrange os aspectos técnico-operacionais da execução do serviço de transporte ferroviário, notadamente no que se refere à via permanente aos sistemas de segurança e material rodante; e
- III - eventual: a que ocorrer, sempre que necessário, em razão de motivos e fatos que justifiquem.

2.3 Atribuições e responsabilidades

Atualmente, a ANTT possui uma Superintendência de Fiscalização (SUFIS), embora a ação de fiscalização também possa ser realizada por outras superintendências. De acordo com a Resolução ANTT nº 3.000, de 28 de janeiro de 2009, que aprova o Regimento Interno e a Estrutura Organizacional da ANTT, compete à SUFIS (art. 74):

- I - elaborar os respectivos planos de fiscalização, estabelecendo metas, bem como efetuar o seu acompanhamento e avaliações periódicas, visando uma atuação integrada e multifuncional;
- II - realizar estudos para subsidiar o estabelecimento de critérios e procedimentos de fiscalização;
- III - acompanhar a evolução dos indicadores de realização e de desempenho dos planos de fiscalização, bem como a sua situação, com vista ao cumprimento das metas estabelecidas;
- IV - conceber e gerenciar bases de dados para apoiar o desenvolvimento de suas atribuições;
- V - promover o levantamento de informações e dados secundários de interesse para o planejamento da fiscalização;
- VI - propor normas para disciplinar os trabalhos de fiscalização;
- VII - exercer o controle geral dos processos de fiscalização de responsabilidade da Superintendência;
- VIII - executar as ações de fiscalização nas seguintes áreas de responsabilidade da ANTT:
 - [...]
 - c) serviços de transporte ferroviário de passageiros;
 - [...]
- IX - coibir o transporte clandestino interestadual e internacional de passageiros;
- XIV - avaliar e sugerir à direção da ANTT regulamentações específicas que propiciem o desenvolvimento dos serviços e o melhor atendimento das necessidades;
- [...]
- XVI - fornecer dados da sua área de atuação a fim de subsidiar a elaboração do Anuário Estatístico pela Superintendência de Estudos e Pesquisas;
- [...]
- XXII - instruir, analisar e emitir parecer sobre processos relativos às infrações cometidas [...] no transporte ferroviário de passageiros; e
- XXIII - apoiar as autoridades competentes nas questões relativas às suas competências, no âmbito do transporte internacional, com informações técnicas e participação, quando necessárias, nas reuniões com representantes de governos estrangeiros, em especial, do Mercosul.

3 AGENTE FISCALIZADOR

O agente fiscalizador deve apresentar requisitos sobre o perfil e habilidades básicas, bem como seguir regras de ética e conduta, para que possa exercer com sucesso todas suas atribuições e competências. O êxito das fiscalizações empreendidas pela Agência somente acontecerá se a qualidade e a quantidade dos profissionais forem garantidas.

3.1 Perfil e habilidades básicas

Quanto ao perfil, o agente fiscalizador deve apresentar as seguintes características: integridade, disciplina, proatividade, presteza, lealdade, humildade, visão crítica, educação e firmeza (SPU, 2014).

Ademais, o agente fiscalizador deve transmitir boa impressão, confiabilidade, segurança e respeito e, no mínimo, ser capaz de realizar inspeções independentes para determinar a conformidade com os editais de licitação e contratos de concessão/permissão, termos de autorização, normativos da ANTT e a legislação aplicável, para elaborar relatórios sobre as inspeções e para recomendar medidas corretivas quando apropriado. Portanto, o mesmo deve ser qualificado e receber treinamento de campo apropriado para alcançar proficiência, em cada teste operacional ou inspeção que o oficial esteja autorizado a conduzir.

Quanto às habilidades básicas, o agente fiscalizador deve:

- a) manter-se atualizado sobre as instruções, as normas de serviço e a legislação pertinente à sua área de atuação, buscando, permanentemente, a melhoria e o aprimoramento do seu desempenho (art. 3º, XIV, da Deliberação ANTT nº 284, de 5 de novembro de 2009 – Código de Ética da ANTT);
- b) possuir a capacidade de elaborar documentos técnicos (relatórios de fiscalização);
- c) ser capaz de negociar e mediar conflitos; e
- d) possuir a capacidade de interpretar as diversas situações e tomar as decisões necessárias.

3.2 Conduta

O agente de fiscalização deve atuar dentro dos princípios do Código de Ética da ANTT aprovado pela Deliberação ANTT nº 284, de 5 de novembro de 2009, e do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal e de todos os princípios éticos e morais estabelecidos pela tradição e bons costumes.

Conforme preâmbulo do Código de Ética da ANTT “todo servidor da ANTT deve pautar suas ações observando-se os princípios da legalidade, eficiência, impessoalidade, publicidade, moralidade, autenticidade, cordialidade e integridade”.

Na execução dos trabalhos de fiscalização devem ser observados todos os procedimentos e regras estabelecidos no Código de Ética da Agência, destacando-se:

- a) executar as atividades com zelo, diligência e imparcialidade, atendendo aos colegas, usuários, concessionários, permissionários e autorizatários, sem abdicar de sua dignidade, prerrogativas e independência funcional (art. 3º, II);
- b) declarar-se impedido ou incompatibilizado quando tiver que se manifestar sobre qualquer matéria ou assunto submetido à sua apreciação, que possa gerar conflitos de interesses (art. 3º, III);
- c) emitir opiniões e sugerir medidas no exercício de suas atividades, somente após certificar-se da fidedignidade das informações e da confiabilidade dos dados (art. 3º, IV);
- d) preservar o sigilo de informações privilegiadas das quais tenha conhecimento (art. 3º, VI);
- e) portar sempre a credencial de identificação funcional, especialmente quando na realização de trabalhos externos, de inspeção e fiscalização (art. 3º, XII); e
- f) zelar por sua reputação pessoal e funcional, nos ambientes interno e externo da ANTT (art. 3º, XIII).

O artigo 5º, inciso XIII, diz ainda que é proibido solicitar, sugerir ou receber qualquer tipo de ajuda financeira, gratificação, prêmio, comissão, doação ou vantagem de qualquer espécie, em decorrência de suas atividades, bem como influenciar outro servidor para o mesmo fim.

Os questionamentos necessários na fiscalização devem ser feitos de forma profissional, levando sempre em conta as manifestações dos responsáveis designados pela delegatária fiscalizada.

É necessário que o agente zeze pela manutenção e uso adequado e racional dos equipamentos, instrumentos e uniformes utilizados nas ações de fiscalização, além de efetuar a devolução de todo material na ocasião de afastamento das atividades de fiscalização.

O agente deve proceder de acordo com as determinações estabelecidas pelo seu superior hierárquico e, no caso de eventuais desvios praticados e/ou irregularidades detectadas, o agente deve comunicar ao superior imediato.

3.3 Das atribuições e competências

Podem ser consideradas atribuições e competências do agente fiscalizador:

- a) participar das reuniões e auxiliar no planejamento e execução das ações de fiscalização, de acordo com as orientações e normas da superintendência responsável e dos planos de fiscalização;
- b) requisitar os recursos e equipamentos necessários para o desempenho das tarefas;
- c) registrar fatos e condições significativas envolvendo o não cumprimento ou prestação inadequada dos serviços, ignorando aspectos que não tenham relevância para a ação de fiscalização;
- d) expedir notificações e autos de infração;
- e) realizar estudos para o aprimoramento e melhoria dos procedimentos de fiscalização; e
- f) elaborar e emitir relatórios de fiscalização.

Conforme o artigo 3º, parágrafo único, da Lei nº 10.871, de 20 de maio de 2004, que dispõe sobre a criação de carreiras e organização de cargos efetivos das autarquias especiais denominadas agências reguladoras:

Parágrafo único. No exercício das atribuições de natureza fiscal ou decorrentes do **poder de polícia**, são asseguradas aos ocupantes dos cargos referidos nos incisos I a XVI, XIX e XX do art. 1º desta Lei as prerrogativas de promover a interdição de estabelecimentos, instalações ou equipamentos, assim como a apreensão de bens ou produtos, e de requisitar, quando necessário, o auxílio de força policial federal ou estadual, em caso de desacato ou embaraço ao exercício de suas funções. (grifo nosso).

O agente fiscalizador, portanto, no desempenho de suas atividades, pode exercer o poder de polícia, podendo aplicar sanções administrativas àqueles que não estão de acordo com a legislação vigente, como também requisitar força policial para que suas funções possam ser cumpridas.

4 AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

A ação de fiscalização tem como objetivo a verificação do cumprimento por parte das concessionárias das obrigações que constam nos editais de licitação, contratos de delegação, termos de autorização, normativos da ANTT e legislação aplicável, bem como a apuração de acontecimentos ou fatos relevantes de demandas específicas internas ou externas à ANTT.

4.1 Classificação

As fiscalizações podem ser classificadas segundo a demanda, execução, periodicidade e aplicabilidade (para o serviço regular e o não regular).

Quanto à demanda, as fiscalizações podem ser classificadas em:

- a) inicial – primeira ação de fiscalização executada, a qual tem como objetivo a verificação do cumprimento por parte das delegatárias das obrigações que constam nos editais de licitação e contratos de delegação, termos de autorização, normativos da ANTT e legislação aplicável;
- b) acompanhamento – etapa da ação de fiscalização, na qual se retorna ao sistema após cumprimentos dos prazos estabelecidos no Termo de Registro de Ocorrência (TRO), cujo objetivo é identificar se as não conformidades na prestação dos serviços foram sanadas;
- c) emergencial – fiscalização motivada por ocorrência grave que impacte na qualidade e/ou no atendimento do serviço; e
- d) eventual – fiscalização não rotineira, motivada por causas outras que não a emergencial, entre as quais: demanda de reclamações de usuários na ouvidoria da agência e tratamento de tema específico oriundo de outras fiscalizações.

Cabe destacar que para a fiscalização de acompanhamento é importante que seja elaborada uma prévia lista de verificação específica, de acordo com as constatações e determinações, para a condução da inspeção de campo. Ademais, para facilitar a reavaliação das observações quando da primeira inspeção, a equipe de fiscalização deve manter à mão cópias do relatório de fiscalização inicial.

Quanto à execução, as fiscalizações podem ser classificadas em:

- a) direta – fiscalização caracterizada, obrigatoriamente, pela presença física de uma equipe de técnicos especializados nas instalações da delegatária; e
- b) indireta – fiscalização caracterizada pelo uso de informações, indicadores de avaliação de desempenho da prestação dos serviços, documentos e certificados.

Quanto à periodicidade, as fiscalizações podem ser classificadas em:

- a) programada – a inspeção programada tem por finalidade a verificação em campo do serviço. Esta deve constar do plano anual de fiscalização; e
- b) não-programada – a inspeção não-programada é aquela que não consta no plano anual de fiscalização, ou seja, é realizada de acordo com a necessidade da demanda. Geralmente ocorre em decorrência de questionamentos, esclarecimentos ou denúncias feitas por algum órgão da Administração Pública, delegatária ou usuários.

As fiscalizações dos serviços são usualmente ações de caráter periódico – a menos quando decorrente de denúncia ou demanda emergencial –, que pode ser conduzida isolada ou conjuntamente com outras ações, e visa a verificar o cumprimento dos compromissos estabelecidos nos contratos de delegação e termos de autorização.

Quanto à aplicabilidade, segundo o Sistema de Acompanhamento e Fiscalização do Transporte Ferroviário (Saff), as fiscalizações podem ser classificadas em:

- a) trem de passageiros – serviço regular de transporte ferroviário de passageiros; e
- b) trem turístico – serviço não regular de transporte ferroviário de passageiros.

4.2 Planejamento

Recomenda-se que o planejamento e a execução das fiscalizações do serviço ocorram de modo integrado com outras fiscalizações da agência, como a fiscalização da via e/ou dos serviços de carga. Desse modo evita-se duplicidade de esforços, bem como acarreta diminuição de custos.

Uma vez definida a necessidade de fiscalização inicia-se o seu planejamento, levando em conta pontos de destaque e aspectos relevantes a serem observados

durante a fiscalização. A finalidade do planejamento é tornar a execução da fiscalização mais precisa e eficiente.

A necessidade de fiscalização pode estar prevista no plano anual de fiscalização ou ser decorrente de alguma demanda emergencial ou eventual.

As fiscalizações programadas devem seguir o plano anual de fiscalização, que segue a Portaria ANTT nº 312, de 12 de agosto de 2009. Já as eventuais não precisam seguir nenhum calendário.

O plano anual de fiscalização deve ser elaborado pelas unidades organizacionais da ANTT responsáveis pela fiscalização de permissões e concessões. O Plano deve ser submetido à Diretoria da ANTT até o último dia de outubro do ano anterior ao de sua referência, conforme a Portaria ANTT nº 312/2009.

O artigo 2º da Portaria define as mínimas informações que deverão constar do Plano:

- a. Quantidade de fiscalizações;
- b. Empresa a ser fiscalizada;
- c. Cronograma contendo as datas estimadas de realização de cada fiscalização, incluindo o período de elaboração do respectivo Relatório;
- d. Local de realização dos trabalhos de inspeção;
- e. Detalhamento do objeto e escopo da fiscalização;
- f. Tipo de fiscalização;
- g. Equipe responsável pela fiscalização;
- h. Outras informações julgadas relevantes.

Ainda segundo a Portaria, deverão constar informações a respeito das empresas, a descrição dos tipos de fiscalização – juntamente com seus motivos –, antecedentes das ações executadas, e outras informações apreciadas no planejamento das ações de fiscalização (art. 3º).

O Relatório Anual 2014 da ANTT recomenda que as fiscalizações sejam priorizadas em função da importância do serviço, interesse e manifestação pública, histórico de vistorias anteriores e análise de relatórios de monitoramento encaminhados pelas delegatárias.

No planejamento, basicamente, devem ser observados os seguintes aspectos:

- a) análise prévia das informações;
- b) cronograma das atividades de campo;
- c) equipe e distribuição de atividades;
- d) recursos financeiros e equipamentos necessários; e

e) cadastro da fiscalização.

Uma análise prévia da delegatária, da linha, dos serviços e dos relatórios de fiscalizações anteriores, deve ser feita no período de planejamento com o objetivo de:

- a) conhecer previamente a infraestrutura, funcionamento do sistema e dos serviços, dimensões e peculiaridades, para contribuir na elaboração do cronograma e divisão de tarefas das atividades de campo;
- b) solicitar informações complementares;
- c) mapear os pontos nos quais se verificaram evidências potenciais de não conformidades; e
- d) agilizar a elaboração do relatório de fiscalização, em virtude de boa parte das informações já ter recebido tratamento.

Um cronograma das atividades de campo deve ser elaborado e encaminhado à delegatária informando o período no qual as atividades de campo deverão transcorrer. Conforme o inciso I do artigo 6º do Título II da Resolução ANTT nº 44/2002, “o Superintendente expedirá correspondência à concessionária, com antecedência de quinze dias da data prevista para inspeção, informando o programa de fiscalização a ser cumprido”.

O cronograma geralmente é elaborado após prévio conhecimento do serviço a ser fiscalizado. Devem ser observados aspectos que exerçam influência, como:

- a) a quantidade de linhas e serviços a serem fiscalizados: devem ser selecionados linhas e serviços localizados próximos um do outro, pois são levados em consideração aspectos de economicidade de mobilização da equipe de fiscalização e custos de deslocamento;
- b) o porte da estrutura e do serviço: quanto maior o sistema maior será o tempo despendido na fiscalização;
- c) as distâncias de viagem: deverão ser analisadas as distâncias da sede da agência reguladora ao local da fiscalização, visando a otimizar os trajetos da viagem; e
- d) a existência de feriados.

Nas atividades de campo, o setor competente da agência deve contar com uma equipe mínima de técnicos, recursos e apoio logístico, a fim de executar as atividades conforme o cronograma definido. Segundo o inciso III do artigo 6º do Título II da Resolução ANTT nº 44/2002, “a comissão fiscalizadora será composta por re-

presentantes da ANTT, dentre os quais, um a chefiará; por representante da concessionária a ser fiscalizada, e por representante dos usuários de seus serviços”.

Quanto aos recursos financeiros, deverá ser elaborada uma planilha detalhada com os recursos necessários para a realização de cada tarefa, incluindo, no mínimo, os custos de locomoção, estadia e alimentação da equipe.

Devem ser definidos e reservados os recursos materiais (equipamentos e documentações) que poderão ser utilizados nas atividades de fiscalização, entre eles:

- a) máquina fotográfica;
- b) Global Positioning System (GPS);
- c) trena;
- d) prancheta;
- e) notificação de autuação¹;
- f) autos de infração;
- g) manual de fiscalização; e
- h) legislação em vigor.

Após a conclusão do planejamento, a fiscalização deve ser cadastrada no Saff, conforme mostra a Figura 1, informando os seguintes dados:

- a) ferrovia fiscalizada;
- b) período de fiscalização;
- c) origem;
- d) status;
- e) classificação;
- f) objeto;
- g) fiscais responsáveis; e
- h) locais fiscalizados.

¹ Conforme Resolução ANTT nº 5.083/2016, a notificação de autuação pode ser efetuada: pessoalmente, por intermédio de servidor da ANTT, mediante recibo do destinatário na segunda via do documento; mediante correspondência registrada com aviso de recebimento; por qualquer outro meio que assegure o seu recebimento, inclusive eletrônico; ou por edital, quando desconhecido ou incerto o lugar em que se encontrar o infrator.

Figura 1 – Cadastro da fiscalização no Saff

Agenda da Fiscalização

* Ferrovia: * Período: a

* Origem: * Status:

* Classificação: ☐ Arrendamento ☐ Cliente dependente ☐ Investimento ☐ Operacional ☐ Produtos perigosos
☐ SIADE ☐ Técnica ☐ Treinamento ☐ Trem de passageiro ☐ Trem turístico

* Objeto:

Fiscais Responsáveis

Disponíveis		Responsáveis
1	>>	
2	>	
3		
4	<	
5	<<	
6		

Locais Fiscalizados

☐ Sede

Trecho Estação

* Linha: * Estação 1: * Estação 2:

Fonte: Saff (2007).

4.3 Execução

A execução é a etapa fundamental da fiscalização, da qual dependerá diretamente a qualidade do resultado final. Constitui-se na atividade de investigação em campo das condições do serviço. Essa etapa compreende visitas, mediante observações, anotações, fotografias, medições, registros, reuniões e entrevistas a profissionais próprios ou terceirizados da delegatária nas suas respectivas áreas de trabalho.

A fiscalização deve ser iniciada com um ato formal de início das atividades, onde deve ser esclarecido o objeto da fiscalização, acrescentando que o encaminhamento dos trabalhos será pautado principalmente nas normas da agência reguladora sobre a delegação, ou seja, será verificada a conformidade ou não da prestação dos serviços em relação aos regulamentos. Também deverão ser tratados outros pontos, entre eles:

- a) verificação da viabilidade do cronograma elaborado na etapa de planeja-

mento e envio, efetuando-se as adaptações se necessário;

- b) solicitação de breve apresentação sobre o serviço fiscalizado, com informações gerais, com destaque para os pontos principais e as maiores dificuldades ou problemas;
- c) levantamento das questões relativas às evidências potenciais de não conformidades identificadas quando da análise prévia da documentação feita na etapa de planejamento; e
- d) solicitação de informações ainda não disponibilizadas antes do início da inspeção de campo, ou, ainda, definição de um prazo para estas serem entregues.

Durante a execução da fiscalização, a equipe deve colher o maior número possível de dados do local que identifiquem claramente o objeto fiscalizado e suas eventuais irregularidades, de forma a evitar contestações das conclusões do relatório de fiscalização.

A equipe deve efetuar registros fotográficos de todos os aspectos importantes que forem encontrados no serviço, bem como os irregulares, de modo a evidenciar as não conformidades.

Após a etapa de inspeção em campo, a equipe de fiscalização deve elaborar um breve resumo a partir das informações coletadas. Esse resumo deve conter os pontos relevantes identificados que possam conter não conformidades ou que mereçam recomendações de melhoria.

Em caso de não conformidade, a delegatária será notificada pela Agência por meio de TRO. Conforme a Resolução ANTT nº 5.083, de 27 de abril de 2016², Subseção I, do Termo de Registro de Ocorrência:

Art. 22. O TRO será lavrado pela fiscalização da ANTT, quando previsto em regulamentação específica ou contrato, previamente à abertura de processo administrativo, para comunicação às sociedades empresárias, concessionárias, permissionárias, autorizatárias, transportadores habilitados ou inscritos perante a ANTT, visando à correção de inconformidade que caracterize infração, dentro do prazo definido.

Art. 23. O TRO deverá conter:

I – identificação da sociedade empresária, concessionária, permissionária, autorizatária, transportador habilitado ou inscrito perante a ANTT;

II – identificação da inconformidade;

III – dispositivo regulamentar ou contratual que caracterize a infração, no caso de não correção da ocorrência após o prazo previsto;

² Ressalte-se que a referida Resolução se aplica somente para contratos posteriores à data da mesma.

IV – local, data e hora da constatação da ocorrência;

V – prazo para correção da ocorrência; e

VI – identificação e assinatura do fiscal, ou sua assinatura digital.

§1º O TRO será entregue ao representante ou preposto da sociedade empresária, concessionária, permissionária, autorizatória, transportador habilitado ou inscrito perante a ANTT, no local da ocorrência; no endereço, por meio de serviço postal; por meio eletrônico, nos termos do Capítulo V, do Título II; ou por outros meios legalmente admitidos.

§2º O representante ou preposto, ao receber o TRO em meio físico, deverá apor o ciente e registrar sua identificação, data e hora, para fins de início da contagem do prazo para correção da ocorrência.

§3º Na hipótese de o TRO não conter o ciente, for encaminhado ao endereço ou entregue por meio eletrônico, o prazo para correção da ocorrência terá início a partir da data registrada no aviso de recebimento ou no sistema de envio eletrônico.

§4º Esgotadas as formas de comunicação previstas nos parágrafos anteriores, será feita a publicação do TRO no Diário Oficial da União.

§5º Nos casos das Concessões Rodoviárias e Ferroviárias o TRO somente poderá ser entregue a representante ou preposto da concessionária pessoalmente, ou por meio eletrônico.

Art. 24. Nos casos das Concessões Rodoviárias e Ferroviárias, efetuada a correção, a Concessionária cientificará a fiscalização da ANTT, que verificará sua execução.

Art. 25. Esgotado o prazo para correção da inconformidade apontada no TRO, e não comprovado o atendimento, a ANTT adotará as medidas administrativas cabíveis, incluindo-se a lavratura do Auto de Infração, ao qual será anexado cópia do TRO, seja em meio físico ou digital.

4.4 Relatório de fiscalização

A elaboração do relatório de fiscalização é uma consequência da ação de fiscalização executada, que pode ser programada ou de acompanhamento, e se caracteriza como o principal produto da fiscalização. Nele são relatadas, segundo modelo definido pelo setor competente da agência reguladora, as análises de dados, informações e evidências apuradas durante as atividades de campo ou fornecidas pela delegatária, assim como as conclusões sobre as conformidades e não conformidades do sistema fiscalizado. Ressalte-se que essas conclusões devem estar sempre pautadas em provas documentais, sejam em registros técnicos, observações e/ou medições da agência reguladora, que devem fazer parte do relatório, a fim de não motivarem dúvidas ou gerarem contestações por parte da delegatária.

No relatório de fiscalização inicial devem constar o objetivo, a metodologia e a abrangência, as constatações de não conformidades às normas infringidas, as determinações, as recomendações, a conclusão e o nome dos membros da equipe de fiscalização.

Já no relatório de fiscalização de acompanhamento, deverão constar o objetivo, a metodologia, a avaliação do cumprimento das determinações, a conclusão e o nome dos membros da equipe de fiscalização. Ressalte-se que para verificação do atendimento ou não da determinação em análise, deve ser utilizada a mesma metodologia empregada na situação vista anteriormente, ou seja, se, por exemplo, na inspeção inicial foi utilizada verificação em campo e registro fotográfico, na fiscalização de acompanhamento também deve ser utilizada essa metodologia. Se forem constatadas outras não conformidades durante essa fiscalização, não enquadradas nas determinações indicadas no termo de notificação, estas serão abordadas no relatório a título de recomendações ou, se for o caso, a delegatária será notificada para tomar as devidas providências (ARCE, 2006).

Conforme a Resolução ANTT nº 44/2002, “os relatórios e recomendações advindos das fiscalizações deverão ser submetidos à aprovação da Diretoria da ANTT” (Título II, art. 7º).

4.5 Tipos de infrações e penalidades

Quando a concessionária, permissionária ou autorizatária ignora, despreza, infringe ou viola alguma lei ou ordem do poder concedente, diz-se que a mesma cometeu uma infração. Toda suspeita de prática de infração deve ser verificada no curso de qualquer ato ou procedimento administrativo antes de ser lavrado o auto de infração. O auto de infração poderá também ser lavrado em decorrência de representação de órgão da administração pública ou de comunicação à ANTT de flagrante policial. O auto deve conter, entre outras coisas, o relato circunstanciado da infração cometida, dispositivo legal, regulamentar, de edital de licitação ou contratual, ou de termo de autorização, infringido e a(s) penalidade(s) prevista(s) (Resolução ANTT nº 5.083/2016).

O infrator será comunicado da infração por meio da notificação de autuação, que pode ser efetuada: pessoalmente, por intermédio de servidor da ANTT, mediante recibo do destinatário na segunda via do documento; mediante correspondência registrada com aviso de recebimento; por qualquer outro meio que assegure o seu recebimento, inclusive eletrônico; ou por edital, quando desconhecido ou incerto o lugar em que se encontrar o infrator (Resolução ANTT nº 5.083/2016).

Dependendo do que foi desrespeitado ou não cumprido, as infrações podem

ser classificadas por tipo, como por exemplo, leve, média, grave e gravíssima; e penalidades podem ser aplicadas dependendo do tipo de infração cometida, assim como em função de reincidência ou não, conforme mostra o artigo 67 da Resolução ANTT nº 5.083/2016:

Art. 67. Para efeitos de aplicação de penalidades serão sempre consideradas as circunstâncias agravantes ou atenuantes, inclusive os antecedentes e a reincidência, atentando-se, especialmente, para a natureza e a gravidade da infração, para os danos resultantes para os serviços e para os usuários e para a vantagem auferida pelo infrator.

Das penalidades, pode-se dizer que a mais comum é a advertência e/ou pena de multa, calculada segundo o tipo da infração cometida, como pode ser visto nos artigos 11 e 12 da Resolução ANTT nº 2.030/2014, que dispõe sobre procedimentos a serem observados na aplicação do Estatuto do Idoso. No entanto, em casos mais graves, podem ser aplicadas, por exemplo, as penalidades de suspensão, cassação, decretação de caducidade da delegação ou declaração de inidoneidade.

O Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996, que aprova o Regulamento dos Transportes Ferroviários (RTF), aborda o tema em seu artigo 58 ao afirmar que:

Art. 58. Os contratos de concessão e de permissão deverão conter, obrigatoriamente, cláusula contratual prevendo a aplicação das seguintes penalidades pelas infrações deste regulamento:
I - por violação dos arts. 9º, 15, 23, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 45, 49, parágrafo único, 50, 67 e 68, advertência por escrito.
II - por violação dos arts. 3º, 4º, inciso I, 6º, 10, 12, 13, 14, 17 § 5º, 24, 29, 31, 32, 44, 46, 47, 48, 54 e 56, multa do tipo II.
Parágrafo único. No caso de reincidência das infrações previstas no inciso I, será aplicada multa do tipo I, e no inciso II, terá o seu valor dobrado.

Ainda no RTF, o artigo 59 estabelece um valor básico unitário para as multas segundo os tipos I e II. Para o tipo I, o valor previsto é de cem vezes o básico unitário e para o tipo II, quinhentas. Ressalte-se que caso sejam cometidas duas ou mais infrações simultaneamente, de acordo com o artigo 60, as respectivas penalidades serão aplicadas cumulativamente.

Outros normativos que disciplinam matérias específicas, relativas aos serviços de transporte de passageiros e/ou infraestrutura, também tratam sobre o assunto, mas a maior parte dos mesmos deixa dúvida sobre a abrangência de sua aplicação ou não abrange os serviços ferroviários. Esse é o caso da Resolução ANTT nº 4.282/2014, que dispõe sobre as condições gerais relativas à venda de bilhetes de

passagem nos serviços regulares de transporte terrestre interestadual e internacional de passageiros regulados pela Agência, e da Resolução ANTT nº 4.308/2014, que dispõe sobre a sistemática de identificação dos passageiros dos serviços de transporte rodoviário e ferroviário de passageiros, mas que sujeita o infrator às penalidades previstas no Decreto nº 2.521/1998 e nas Resoluções ANTT nºs 233/2003 e 3.075/2009 que se referem, exclusivamente, ao transporte rodoviário.

O que também acontece é que para a inobservância de grande parte das obrigações dispostas nos normativos, não se encontra tipificação da penalidade correspondente, como é o caso da Lei nº 10.233/2001 que tipifica as sanções pelas infrações contra ela cometidas e pelo descumprimento dos deveres estabelecidos no contrato de concessão, mas nenhum normativo regulamentador que detalhe as irregularidades que podem ser cometidas e que propicie o enquadramento dos dispositivos infringidos foi editado.

5 ITENS FISCALIZADOS COM BASE NA LEGISLAÇÃO EXISTENTE

Nesta seção são apresentados os itens a serem fiscalizados de acordo com a legislação nacional. A apresentação em formato de tabelas inclui a descrição, a fundamentação legal, as penalidades envolvidas, a forma de fiscalização utilizada, o prazo e/ou periodicidade da fiscalização de cada item e a sua aplicação (serviços regulares e/ou não regulares de transporte ferroviário de passageiros). Ressalte-se que quando a legislação não faz distinção quanto à sua aplicação, foi considerada que a mesma se aplica para ambos os serviços de transporte ferroviário de passageiros.

1	Desativamento de trechos ferroviários
Descrição	Desativar ou erradicar trechos ferroviários integrantes do Subsistema Ferroviário Federal com prévia e expressa autorização do Poder Executivo Federal
Fundamentação legal	Item: art. 3º do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF) Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Multa do tipo II: quinhentas vezes o valor básico unitário ³ (R\$100,00) Em caso de reincidência ⁴ o valor é dobrado
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

2	Segurança e regularidade
Descrição	Cumprir e fazer cumprir, nos prazos determinados, as medidas de segurança e regularidade do tráfego que forem exigidas
Fundamentação legal	Item: art. 4º, inciso I, do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF) Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Multa do tipo II: quinhentas vezes o valor básico unitário (R\$100,00) Em caso de reincidência o valor é dobrado
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

³ O RTF não aborda a questão de correção monetária para o valor básico unitário, no entanto o seu art. 58 determina que os contratos de concessão e de permissão deverão conter, obrigatoriamente, cláusula contratual prevendo a aplicação de penalidades pelas infrações deste regulamento. Assim, nos contratos de Concessão do transporte de carga, por exemplo, está explicitado que o valor básico unitário da multa é equivalente ao da maior parcela fixa dentre as tarifas de referência homologadas para a malha, expressa em Reais por tonelada.

⁴ O RTF não define o termo “reincidência”. Pode-se adotar a definição da Resolução ANTT nº 5.083 constante no art. 67 §3º Ocorre reincidência quando o agente comete nova infração legal, regulamentar ou contratual, que tiver o mesmo fato gerador, depois de ter sido punido anteriormente por força de decisão definitiva, salvo se decorridos três anos, pelo menos, do cumprimento da respectiva punição.

3	Reclamações referentes aos serviços
Descrição	Receber e protocolar reclamações referentes aos serviços prestados e pronunciar-se a respeito no prazo fixado
Fundamentação legal	Item: art. 9º do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
	Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Advertência por escrito Em caso de reincidência, multa do tipo I, cem vezes o valor básico unitário (R\$100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

4	Dispositivos de proteção e segurança
Descrição	Implantar dispositivos de proteção e segurança ao longo de suas faixas de domínio
Fundamentação legal	Item: art. 12 do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
	Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Multa do tipo II: quinhentas vezes o valor básico unitário (R\$100,00) Em caso de reincidência o valor é dobrado
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

5	Condições de operação e segurança
Descrição	Manter a via permanente, o material rodante, os equipamentos e as instalações em adequadas condições de operação e de segurança
Fundamentação legal	Item: art. 13 do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
	Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Multa do tipo II: quinhentas vezes o valor básico unitário (R\$100,00) Em caso de reincidência o valor é dobrado
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

6	Situações de emergência
Descrição	Estar aparelhada para atuar em situações de emergência, decorrentes da prestação do serviço de transporte ferroviário
Fundamentação legal	Item: art. 13 do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
	Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Multa do tipo II: quinhentas vezes o valor básico unitário (R\$100,00) Em caso de reincidência o valor é dobrado
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

7	Comunicação em caso de interrupção
Descrição	Comunicar ao órgão gestor a interrupção do tráfego, em decorrência de acidentes graves, caso fortuito ou força maior, no prazo máximo de 24 horas, com indicação das providências adotadas para seu restabelecimento
Fundamentação legal	Item: art. 14 do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
	Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Multa do tipo II: quinhentas vezes o valor básico unitário (R\$100,00) Em caso de reincidência o valor é dobrado
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

8	Cadastro de acidentes
Descrição	Manter cadastro de acidentes que ocorram nas suas linhas, oficinas e demais dependências, com indicação das causas prováveis e das providências adotadas
Fundamentação legal	Item: art. 15 do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
	Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Advertência por escrito Em caso de reincidência, multa do tipo I, cem vezes o valor básico unitário (R\$100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

9	Qualidade do serviço
Descrição	Prestar serviço com a qualidade requerida
Fundamentação legal	Item: art. 31 do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
	Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Multa do tipo II: quinhentas vezes o valor básico unitário (R\$100,00) Em caso de reincidência o valor é dobrado
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

10	Conforto, higiene e segurança dos usuários
Descrição	Prover as estações, seus acessos, plataformas e os trens com espaço e instalações compatíveis com a demanda que recebem, de forma a atender aos padrões de conforto, higiene e segurança dos usuários, definidos nas normas vigentes
Fundamentação legal	Item: art. 35 do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
	Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Advertência por escrito Em caso de reincidência, multa do tipo I, cem vezes o valor básico unitário (R\$100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

11	Comunicação visual
Descrição	Afixar nos trens e estações letreiros, placas ou quadro de avisos contendo indicações de informações sobre os serviços, para esclarecimento dos passageiros
Fundamentação legal	Item: art. 36 do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
	Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Advertência por escrito Em caso de reincidência, multa do tipo I, cem vezes o valor básico unitário (R\$100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

12	Comunicação sonora
Descrição	Transmitir aos usuários as informações a respeito da chegada e partida dos trens e demais orientações Durante o percurso, avisar os passageiros sobre as baldeações, paradas e período destas, bem como sobre eventuais alterações dos serviços
Fundamentação legal	Item: art. 37 do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF) e art. 38 do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF) Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Advertência por escrito Em caso de reincidência, multa do tipo I, cem vezes o valor básico unitário (R\$100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

13	Refeições
Descrição	Manter serviço de lanches ou refeições destinados aos usuários, nos trens de passageiros em percurso acima de quatro horas de duração e em horários que exijam tais serviços
Fundamentação legal	Item: art. 39 do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF) Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Advertência por escrito Em caso de reincidência, multa do tipo I, cem vezes o valor básico unitário (R\$100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

14	Comercialização de produtos e serviços
Descrição	Impedir a realização de negociação ou comercialização de produtos e serviços no interior dos trens, nas estações e instalações, exceto quando devidamente autorizado pela Administração Ferroviária
Fundamentação legal	Item: art. 40 do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF) Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Advertência por escrito Em caso de reincidência, multa do tipo I, cem vezes o valor básico unitário (R\$100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

15	Jogos de azar
Descrição	Impedir a prática de jogos de azar ou atividades que venham a perturbar os usuários
Fundamentação legal	Item: art. 40, parágrafo único, do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
	Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Advertência por escrito Em caso de reincidência, multa do tipo I, cem vezes o valor básico unitário (R\$100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

16	Transporte do passageiro ao destino
Descrição	Transportar o passageiro ao destino, no caso de interrupção de viagem por motivo não atribuído ao passageiro, por sua conta e em condições compatíveis com a viagem original, fornecendo-lhe, se necessário, hospedagem, traslados e alimentação
Fundamentação legal	Item: art. 44 do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
	Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Multa do tipo II: quinhentas vezes o valor básico unitário (R\$100,00) Em caso de reincidência o valor é dobrado
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

17	Restituição ao passageiro a importância paga
Descrição	Restituir ao passageiro a importância paga, no caso de desistência de viajar em trem de longo percurso ⁵ , se a Administração Ferroviária tiver sido comunicada com antecedência mínima de seis horas em relação ao horário de partida do trem
Fundamentação legal	Item: art. 45 do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
	Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Advertência por escrito Em caso de reincidência, multa do tipo I, cem vezes o valor básico unitário (R\$100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

⁵ A classificação em curta, média e longa distância não consta no RTF. Quando oportuno, poderá ser regulamentada em Resolução ANTT. Nota-se que a Resolução ANTT nº 4.282/2014, em seu art. 24 §1º fala em seis horas antes do início da viagem, observado o horário de funcionamento do guichê de venda em qualquer situação e não apenas para as viagens de longo percurso.

18	Portas fechadas
Descrição	Circular com composições de passageiros com portas fechadas
Fundamentação legal	Item: art. 46 do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
	Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Multa do tipo II: quinhentas vezes o valor básico unitário (R\$100,00) Em caso de reincidência o valor é dobrado
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

19	Viagem em local especificado
Descrição	Permitir que o passageiro somente viaje nos trens nos locais especificamente destinados a tal finalidade
Fundamentação legal	Item: art. 47 do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
	Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Multa do tipo II: quinhentas vezes o valor básico unitário (R\$100,00) Em caso de reincidência o valor é dobrado
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

20	Vagão de separação
Descrição	Observar a separação mínima de um vagão fechado vazio entre o carro de passageiros e os vagões de carga na composição de trem misto
Fundamentação legal	Item: art. 48 do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
	Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Multa do tipo II: quinhentas vezes o valor básico unitário (R\$100,00) Em caso de reincidência o valor é dobrado
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

21	Regulamentos sobre os direitos e deveres dos usuários
Descrição	Observar os prazos estabelecidos para elaboração e divulgação dos regulamentos sobre os direitos e deveres dos usuários, desenvolvidos com base na legislação pertinente, em especial o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, o Estatuto da Criança e do RTF
Fundamentação legal	Item: art. 49 do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
	Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Advertência por escrito Em caso de reincidência, multa do tipo I, cem vezes o valor básico unitário (R\$100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

22	Bagagem
Descrição	Conceder ao passageiro o transporte gratuito de até 35 kg de bagagem Observar a cobrança de até meio por cento do preço da passagem de serviço convencional pelo transporte de cada quilo de bagagem que exceder a 35 kg
Fundamentação legal	Item: art. 50 do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
	Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Advertência por escrito Em caso de reincidência, multa do tipo I, cem vezes o valor básico unitário (R\$100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

23	Medidas da Administração Ferroviária
Descrição	Adotar medidas de natureza técnica, administrativa, de segurança e educativa destinadas a: preservar o patrimônio da empresa, garantir a regularidade e normalidade do tráfego, garantir a integridade dos passageiros e dos bens que lhe forem confiados, prevenir acidentes, garantir a manutenção da ordem em suas dependências e garantir o cumprimento dos direitos e deveres do usuário
Fundamentação legal	Item: art. 54 do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
	Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Multa do tipo II: quinhentas vezes o valor básico unitário (R\$100,00) Em caso de reincidência o valor é dobrado
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

24	Socorro
Descrição	Providenciar socorro imediato às vítimas e dar conhecimento do fato à autoridade policial competente, na forma da lei, em caso de conflito ou acidente
Fundamentação legal	Item: art. 56 do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
	Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Multa do tipo II: quinhentas vezes o valor básico unitário (R\$100,00) Em caso de reincidência o valor é dobrado
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

25	Instruções complementares
Descrição	Observar o prazo definido para o estabelecimento de instruções complementares e para apresentá-las ao órgão gestor
Fundamentação legal	Item: art. 67 do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
	Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Advertência por escrito Em caso de reincidência, multa do tipo I, cem vezes o valor básico unitário (R\$100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

26	Regulamento dos Transportes Ferroviários
Descrição	Manter o Regulamento dos Transportes Ferroviários à disposição dos usuários nas estações e agências
Fundamentação legal	Item: art. 68 do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
	Penalidade: Capítulo V do Decreto nº 1.832, de 4 de março de 1996 (RTF)
Penalidades	Advertência por escrito Em caso de reincidência, multa do tipo I, cem vezes o valor básico unitário (R\$100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

27	Bilhete Gratuidade
Descrição	Emitir bilhetes de embarque gratuidade para crianças de até seis anos incompletos, desde que transportadas no colo e observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis ao transporte de menores; e outras pessoas contempladas com o direito à gratuidade em legislação própria
Fundamentação legal	Item: art. 3º da Resolução ANTT nº 4.282, de 17 de fevereiro de 2014
	Penalidade: -
Penalidades	Não especificadas nessa Resolução
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificado nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares

28	Fonte de impressão dos bilhetes
Descrição	O tamanho da fonte de impressão dos bilhetes, na parte frontal, deve ser igual ou superior ao corpo 12, de modo a facilitar sua visualização pelo passageiro
Fundamentação legal	Item: art. 4º, § 2º, da Resolução ANTT nº 4.282, de 17 de fevereiro de 2014
	Penalidade: -
Penalidades	Não especificadas nessa Resolução
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificado nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares

29	Emissão de bilhetes únicos
Descrição	Fica vedada a emissão de bilhetes únicos de passagem para operação de serviços de transporte terrestre intermunicipal, interestadual e internacional de passageiros em linhas distintas
Fundamentação legal	Item: art. 4º, § 3º, da Resolução ANTT nº 4.282, de 17 de fevereiro de 2014
	Penalidade: -
Penalidades	Não especificadas nessa Resolução
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificado nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares

30	Segunda via de bilhetes
Descrição	Emitir segunda via em caso de extravio, furto ou roubo dos bilhetes
Fundamentação legal	Item: art. 4º, § 4º, da Resolução ANTT nº 4.282, de 17 de fevereiro de 2014
	Penalidade: -
Penalidades	Não especificadas nessa Resolução
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificado nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares

31	Bilhetes de característica semiurbana
Descrição	Garantir que os bilhetes simplificados contendam os dados mínimos de caracterização dos serviços, entre os quais: a) nome, endereço, número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) e número do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da transportadora b) valor do bilhete de passagem (valor total pago) c) prefixo da linha e suas localidades terminais, e d) número do bilhete e da via, série, ou subsérie, conforme o caso
Fundamentação legal	Item: art. 5º da Resolução nº ANTT 4.282, de 17 de fevereiro de 2014
	Penalidade: -
Penalidades	Não especificadas nessa Resolução
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificado nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares

32	Pontos de venda de bilhetes
Descrição	Efetuar a venda de bilhetes de passagem em todos os pontos de seção da linha, diretamente pela transportadora ou, sob sua responsabilidade, por intermédio de agente por ela credenciado
Fundamentação legal	Item: art. 6º da Resolução ANTT nº 4.282, de 17 de fevereiro de 2014
	Penalidade: -
Penalidades	Não especificadas nessa Resolução
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificado nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares

33	Validade do bilhete
Descrição	Os bilhetes de passagem devem ter validade máxima de um ano, a partir da data de sua primeira emissão, independentemente de estarem com data e horário marcados Dentro do prazo de validade e mediante a apresentação do bilhete de embarque para substituição, os bilhetes com data e horário marcados podem ser re-marcados, para utilização na mesma linha, seção e sentido
Fundamentação legal	Item: art. 7º, § 1º, da Resolução ANTT nº 4.282, de 17 de fevereiro de 2014 Penalidade: -
Penalidades	Não especificadas nessa Resolução
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificado nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares

34	Início da venda dos bilhetes de passagem
Descrição	Iniciar a venda dos bilhetes de passagem com antecedência mínima de trinta dias úteis da data da viagem, exceto para viagens extras
Fundamentação legal	Item: art. 8º da Resolução ANTT nº 4.282, de 17 de fevereiro de 2014 Penalidade: -
Penalidades	Não especificadas nessa Resolução
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificado nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares

35	Número de vias dos bilhetes
Descrição	Emitir os bilhetes de passagem e de gratuidade em duas vias; e os bilhetes de embarque em uma via
Fundamentação legal	Item: arts. 9º e 10º da Resolução ANTT nº 4.282, de 17 de fevereiro de 2014 Penalidade: -
Penalidades	Não especificadas nessa Resolução
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificado nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares

36	Reembolso
Descrição	Reembolsar o valor pago pelo bilhete, em até trinta dias do pedido, bastando para tanto a sua simples declaração de vontade por meio de formulário fornecido pela transportadora
Fundamentação legal	Item: art. 13 da Resolução ANTT nº 4.282, de 17 de fevereiro de 2014
	Penalidade: -
Penalidades	Não especificadas nessa Resolução
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificado nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares

37	Atrasos I
Descrição	Em caso de atraso da partida do ponto inicial ou de uma das paradas previstas durante o percurso por período superior a uma hora, ou de preterição de embarque de passageiro com bilhete emitido, a transportadora deve: a) restituir, de imediato, em caso de desistência do passageiro, o valor do bilhete de passagem, ou b) realizar ou dar continuidade à viagem dos passageiros que assim desejarem, sanadas as razões do atraso
Fundamentação legal	Item: art. 14 da Resolução ANTT nº 4.282, de 17 de fevereiro de 2014
	Penalidade: -
Penalidades	Não especificadas nessa Resolução
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificado nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares

38	Atrasos II – devolução do valor do bilhete
Descrição	Assegurar a imediata devolução do valor dos bilhetes de passagem pela transportadora ao passageiro, se este optar por não continuar a viagem, no caso de interrupção ou atraso da viagem por mais de três horas devido a defeito, falha ou outro motivo de sua responsabilidade
Fundamentação legal	Item: art. 15 da Resolução ANTT nº 4.282, de 17 de fevereiro de 2014
	Penalidade: -
Penalidades	Não especificadas nessa Resolução
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificado nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares

39	Atrasos III – Direito à hospedagem e alimentação
Descrição	Durante a interrupção ou retardamento da viagem, ou atraso no ponto inicial da viagem, por mais de três horas, a alimentação e a hospedagem ⁶ , esta quando for o caso, dos passageiros devem correr às expensas da transportadora
Fundamentação legal	Item: art. 16 da Resolução ANTT nº 4.282, de 17 de fevereiro de 2014 Penalidade: -
Penalidades	Não especificadas nessa Resolução
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificado nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares

40	Dados operacionais
Descrição	As concessionárias ⁷ de serviços públicos de transporte ferroviário deverão enviar à ANTT os dados operacionais, de tarifas e de investimentos relativos, relativo a cada mês
Fundamentação legal	Item: art. 3º da Resolução ANTT nº 2.502/2007 Penalidade: -
Penalidades	Não especificadas nessa Resolução
Forma de fiscalização	Saff
Prazo/periodicidade	Trimestralmente
Aplicação	Serviços regulares

41	Atualização dos dados constantes no Saff
Descrição	Manter atualizados os dados constantes no Saff, na forma seguinte: a) material rodante a ser colocado em operação: após sua efetiva entrada em operação b) material rodante ou imóvel operacional objeto de contrato de arrendamento: após qualquer alteração em seu controle patrimonial, tal como: baixa, substituição ou transformação c) características da via permanente: após sua efetiva implantação ou alteração d) [...] fluxos de transporte: após o início de qualquer prestação de serviço de transporte, desde que em tempo hábil para envio de dados operacionais à ANTT e) programação de trem de passageiros: após qualquer alteração de horário ou itinerário
Fundamentação legal	Item: art. 5º, parágrafo único, alínea e, da Resolução ANTT nº 2.502/2007 Penalidade: -
Penalidades	Não especificadas nessa Resolução
Forma de fiscalização	Saff
Prazo/periodicidade	Até trinta dias após qualquer alteração
Aplicação	Serviços regulares

⁶ Ressalte-se que o artigo 44 do Decreto nº 1.832/1996 (RTF) inclui além de hospedagem e alimentação os traslados. Embora a Resolução não mencione traslados, estes também devem ser fornecidos, obedecendo ao Decreto.

⁷ A obrigação de encaminhamento de dados, conforme art. 3º da Resolução ANTT nº 2.502/2007, dirige-se às concessionárias de serviço público de transporte ferroviário. No caso de permissionárias, os termos do dispositivo legal que concede a permissão deve incluir a exigência e dispor sobre a penalidade em caso de descumprimento.

42	Movimentação de usuários titulares de benefício
Descrição	Informar à ANTT a movimentação mensal de usuários titulares do benefício, por trecho utilizado e por tipo de benefício Parágrafo único. As informações a que se refere o caput deste artigo deverão discriminar o número de: a) passageiros pagantes b) passageiros beneficiados com a gratuidade para idosos, e c) idosos beneficiados com o desconto de 50% no valor da passagem
Fundamentação legal	Item: art. 9º, caput e parágrafo único, da Resolução ANTT nº 2.030/2007 Penalidade: arts. 11, 12 e 13 da Resolução ANTT nº 2.030/2007
Penalidades	A infração de qualquer dispositivo desta Resolução sujeitará a outorgada à multa de até 100 (cem) vezes o valor integral da passagem objeto do benefício.
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Mensal
Aplicação	Serviços regulares

43	Treinamento
Descrição	As concessionárias deverão destinar, para treinamento de seus empregados, recursos financeiros necessários ao atendimento das necessidades operacionais e das obrigações previstas no Contrato de Concessão
Fundamentação legal	Item: art. 3º, parágrafo único, da Resolução ANTT nº 1.603/2006 Penalidade: -
Penalidades	Não especificadas nessa Resolução
Forma de fiscalização	Saff
Prazo/periodicidade	Não especificado nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares

44	Empregados legalmente habilitados
Descrição	Os empregados da área técnico-operacional deverão estar legalmente habilitados para a realização de suas atividades específicas e serão periodicamente reciclados, sendo obrigatório o treinamento para aqueles que tiverem suas funções alteradas
Fundamentação legal	Item: art. 5º, parágrafo único, da Resolução ANTT nº 1.603/2006 Penalidade: -
Penalidades	Não especificadas nessa Resolução
Forma de fiscalização	Saff
Prazo/periodicidade	Não especificado nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares

45	Vagas para idosos
Descrição	Reservar aos idosos, com renda igual ou inferior a 2 (dois) salários-mínimos, 2 (duas) vagas gratuitas em cada comboio ferroviário do serviço convencional de transporte ferroviário interestadual regular de passageiros
Fundamentação legal	Item: art. 2º da Resolução ANTT nº 2.030/2007
	Penalidade: arts. 11, 12 e 13 da Resolução ANTT nº 2.030/2007
Penalidades	A infração de qualquer dispositivo desta Resolução sujeitará a outorgada à multa de até 100 (cem) vezes o valor integral da passagem objeto do benefício.
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificada nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares

46	Desconto para idosos
Descrição	Além das vagas gratuitas, a outorgada deverá conceder ao idoso com renda igual ou inferior a 2 (dois) salários-mínimos o desconto mínimo de 50% (cinquenta por cento) do valor da passagem para os demais assentos do comboio ferroviário do serviço convencional de transporte ferroviário regular de passageiros
Fundamentação legal	Item: art. 3º da Resolução ANTT nº 2.030/2007
	Penalidade: arts. 11, 12 e 13 da Resolução ANTT nº 2.030/2007
Penalidades	A infração de qualquer dispositivo desta Resolução sujeitará a outorgada à multa de até 100 (cem) vezes o valor integral da passagem objeto do benefício.
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificada nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares

47	Vagas para beneficiários do passe livre
Descrição	As empresas permissionárias e autorizatárias de transporte interestadual de passageiros reservarão dois assentos de cada veículo, destinado a serviço convencional, para ocupação das pessoas beneficiárias do passe livre
Fundamentação legal	Item: art. 1º do Decreto nº 3.691, de 19 de dezembro de 2000
	Penalidade: -
Penalidades	Não especificadas nesse Decreto
Forma de fiscalização	Não especificada nesse Decreto
Prazo/periodicidade	Não especificado nesse Decreto
Aplicação	Serviços regulares

48	Vagas para beneficiários do passe livre
Descrição	Manter nos Mapas de Venda de Passagens a indicação dos dois lugares previamente reservados para uso dos beneficiários de Passe Livre
Fundamentação legal	Item: art. 19 da Portaria GM nº 261, de 3 de dezembro de 2012
	Penalidade: -
Penalidades	Não especificada nessa Portaria
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Portaria
Prazo/periodicidade	Não especificado nessa Portaria
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

49	Fixação de cartaz
Descrição	Determinar, com o objetivo de informar aos usuários o novo número de comunicação com a ANTT por meio de atendimento 166 ou internet, a fixação de cartaz, em local visível: I - nos guichês de vendas de passagens e em todos os veículos, para permissionárias e autorizatárias especiais de serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, concessionárias de serviços de transporte ferroviário regular de passageiros e autorizatárias de serviços de transporte ferroviário não regular de passageiros; e II - em todos os veículos para autorizatárias de serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros.
Fundamentação legal	Item: art. 1º da Resolução ANTT nº 3.795, de 13 de abril de 2012
	Penalidade: art. 4º da Resolução ANTT nº 3.795, de 13 de abril de 2012 art. 1º, inciso I, alínea “p” da Resolução ANTT nº 233, de 25 de junho de 2003
Penalidades	Multa de 10.000 vezes o coeficiente tarifário
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificado nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

50	Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) – contato com atendente
Descrição	Garantir a opção de contato com o atendente no primeiro menu eletrônico e em todas as subdivisões do menu
Fundamentação legal	Item: art. 6º da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
	Penalidade: art. 23, Inciso I, da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
Penalidades	Grupo 1, multa de cem vezes o valor básico unitário (R\$ 100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificado nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

51	SAC – número de atendimento
Descrição	Divulgar o número do SAC de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor, nos guichês de venda de passagens e no interior de todos os veículos e carros ferroviários de passageiros, bem como na página eletrônica da empresa na INTERNET, quando houver
Fundamentação legal	Item: art. 9º da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
	Penalidade: art. 23, Inciso I, da Resolução ANTT nº 3535, de 10 de junho de 2010
Penalidades	Grupo 1, multa de cem vezes o valor básico unitário (R\$ 100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificada nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

52	SAC – qualidade do atendimento
Descrição	<p>Garantir a qualidade do atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - o SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade; - o atendente, para exercer suas funções no SAC, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara, inclusive a pessoas deficientes auditivas ou da fala, devendo ter proficiência em digitação, domínio da língua portuguesa, soletração e conhecimento das expressões utilizadas pelas pessoas com deficiência auditiva ou da fala; - O SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição; - Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento; - É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente. - O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor. - É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.
Fundamentação legal	Item: art. 10. a Art. 16. da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
	Penalidade: art. 23, Inciso I, da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
Penalidades	Grupo 1, multa de cem vezes o valor básico unitário (R\$ 100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificada nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

53	SAC – registro numérico da demanda
Descrição	Garantir ao consumidor o acompanhamento das demandas por meio do registro numérico informado no início do atendimento e, quando solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico (com data, hora e objeto), a critério do consumidor
Fundamentação legal	Item: art. 17. da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
	Penalidade: art. 23, Inciso I, da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
Penalidades	Grupo 1, multa de cem vezes o valor básico unitário (R\$ 100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificada nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

54	SAC – registro eletrônico do atendimento
Descrição	Manter o registro eletrônico do atendimento à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda
Fundamentação legal	Item: art. 17. § 3º da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
	Penalidade: art. 23, Inciso I, da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
Penalidades	Grupo 1, multa de cem vezes o valor básico unitário (R\$ 100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificada nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

55	SAC – gravação
Descrição	Disponibilizar ao consumidor a gravação das ligações efetuadas para o SAC pelo prazo mínimo de noventa dias
Fundamentação legal	Item: art. 18. da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
	Penalidade: art. 23, Inciso I, da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
Penalidades	Grupo 1, multa de cem vezes o valor básico unitário (R\$ 100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificada nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

56	SAC – resolver reclamações e prestar informações
Descrição	Prestar as informações solicitadas pelo consumidor imediatamente e resolver as reclamações a contento no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro
Fundamentação legal	Item: art. 21. da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
	Penalidade: art. 23, Inciso I, da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
Penalidades	Grupo 1, multa de cem vezes o valor básico unitário (R\$ 100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificada nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

57	SAC – histórico de demandas
Descrição	Garantir ao consumidor acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que deverá ser enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério
Fundamentação legal	Item: art. 19. da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
	Penalidade: art. 23, Inciso I, da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
Penalidades	Grupo 1, multa de cem vezes o valor básico unitário (R\$ 100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificada nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

58	SAC – informes à ANTT
Descrição	Informar à ANTT os meios de comunicação disponíveis para atendimento do usuário
Fundamentação legal	Item: art. 9º da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
	Penalidade: art. 23, Inciso I, da Resolução nº ANTT 3.535, de 10 de junho de 2010
Penalidades	Grupo 1, multa de cem vezes o valor básico unitário (R\$ 100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificada nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

59	SAC – relatórios semestrais
Descrição	Encaminhar à Ouvidoria da ANTT relatórios semestrais do SAC, ou encaminhá-los incompletos ou fora do prazo
Fundamentação legal	Item: art. 20. da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
	Penalidade: art. 23, Inciso I, da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
Penalidades	Grupo 1, multa de cem vezes o valor básico unitário (R\$ 100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Semestral
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

60	SAC – atendimento preferencial
Descrição	Garantir o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala, em caráter preferencial, pelo SAC
Fundamentação legal	Item: art. 8º da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
	Penalidade: art. 23, Inciso I, da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
Penalidades	Grupo 1, multa de cem vezes o valor básico unitário (R\$ 100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificada nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

61	SAC – tempo máximo para atendimento
Descrição	Garantir o contato direto com o atendente no tempo máximo de sessenta segundos
Fundamentação legal	Item: art. 12. da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
	Penalidade: art. 23, Inciso II, da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
Penalidades	Grupo 2, multa de quinhentas vezes o valor básico unitário (R\$ 100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificada nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

62	SAC – cancelamento do serviço
Descrição	Receber e processar imediatamente o pedido de cancelamento do serviço de transporte ferroviário de passageiros
Fundamentação legal	Item: art. 22. da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
	Penalidade: art. 23, Inciso II, da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
Penalidades	Grupo 2, multa de quinhentas vezes o valor básico unitário (R\$ 100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificada nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

63	SAC – ligação
Descrição	Manter a ligação pelo SAC até conclusão do atendimento
Fundamentação legal	Item: Art. 6º, § 3º, da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
	Penalidade: art. 23, Inciso II, da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
Penalidades	Grupo 2, multa de quinhentas vezes o valor básico unitário (R\$ 100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificada nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

64	SAC – disponibilização
Descrição	Disponibilizar o SAC destinado ao serviço de transporte ferroviário de passageiros ao longo do Sistema Nacional de Viação de forma ininterrupta ⁸
Fundamentação legal	Item: art. 7º da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
	Penalidade: art. 23, Inciso II, da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
Penalidades	Grupo 2, multa de quinhentas vezes o valor básico unitário (R\$ 100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificada nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares

⁸ O SAC destinado ao serviço de transporte ferroviário não regular e eventual de passageiros deverá estar disponível das 08h00 às 18h00, de segunda a sexta, e das 08h00 às 12h00 aos sábados, exceto feriados, bem como enquanto o serviço estiver sendo prestado ainda que fora dos horários aqui estabelecidos.

65	SAC – implantação
Descrição	Implantar o SAC
Fundamentação legal	Item: Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
	Penalidade: art. 23, Inciso III, da Resolução ANTT nº 3.535, de 10 de junho de 2010
Penalidades	Grupo 3, multa de mil vezes o valor básico unitário (R\$ 100,00)
Forma de fiscalização	Não especificada nessa Resolução
Prazo/periodicidade	Não especificada nessa Resolução
Aplicação	Serviços regulares e não regulares

6 ITENS FISCALIZADOS COM BASE NAS NORMAS TÉCNICAS

Nesta seção, são apresentados os itens a serem fiscalizados com base nas especificações das normas técnicas brasileiras da ABNT. Essa apresentação em forma de tabelas inclui a descrição, a fundamentação legal e a sua aplicação (serviço regulares e/ou não regulares de transporte ferroviário de passageiros). Penalidades envolvidas, a forma de fiscalização utilizada, o prazo e/ou periodicidade da fiscalização não se encontravam especificados nessas normas. Ressalte-se que quando a norma técnica não faz distinção quanto à sua aplicação, foi considerada que a mesma se aplica para ambos os serviços regulares e não regulares de transporte ferroviário de passageiros.

66	Letreiro de parada de trem
Descrição	O local de parada de trem deve conter letreiros que contenham no mínimo a localização, correspondência e direção e especificações conforme a NBR 7887/1992
Fundamentação legal	Item: NBR 7887/1992 – Local de parada de trem - Letreiro

67	Carro dormitório
Descrição	Os carros dormitório devem possuir os componentes citados nos itens 4.3.3.4 da NBR 13899/1997
Fundamentação legal	Item: 4.3 NBR 13899/1997 – Segurança do tráfego ferroviário

68	Carro restaurante
Descrição	Os carros (carro-dormitório e carro-restaurante) devem possuir os componentes citados nos itens 4.3.3.5 da NBR 13899/1997
Fundamentação legal	Item: 4.3 NBR 13899/1997 – Segurança do tráfego ferroviário

69	Comunicação visual
Descrição	Comunicação visual nas estações, vias, carros e equipamentos devem estar em conformidade com as condições exigíveis na NBR 14077/1998
Fundamentação legal	Item: NBR 14077/1998 – Segurança do usuário – Comunicação visual

70	Extintor de incêndio
Descrição	O tipo e capacidade, validade e localização dos extintores de incêndio existentes devem ser adequados e deve existir guarda-corpo
Fundamentação legal	Item: 4.7.1 da NBR 14138/1998 – Via férrea – Trem – Revista e equipagem – Inspeção de segurança do tráfego

71	Aparelho de comunicação
Descrição	As locomotivas devem possuir aparelho de comunicação para contato com o Centro de Controle de Operação (CCO), em bom estado de funcionamento
Fundamentação legal	Item: 4.7.2 da NBR 14138/1998 – Via férrea – Trem – Revista e equipagem – Inspeção de segurança do tráfego

72	Equipagem – habilitação
Descrição	O maquinista e o auxiliar devem estar aptos a desempenhar sua função, apresentando conhecimento teórico e prático sobre mecânica, freios e sinalização (verificar data dos cursos); treinamento de combate contra incêndio e primeiros socorros (verificar data do treinamento); aptidão médica e psicológica (verificar exames)
Fundamentação legal	Item: 5.3 da NBR 14138/1998 – Via férrea – Trem – Revista e equipagem – Inspeção de segurança do tráfego

73	Equipagem – escala
Descrição	Verificar a escala mensal da equipagem
Fundamentação legal	Item: 5.3 da NBR 14138/1998 – Via férrea – Trem – Revista e equipagem – Inspeção de segurança do tráfego

7 ITENS FISCALIZADOS COM BASE NA PRÁTICA BRASILEIRA

Nesta seção, são apresentados, a seguir, os itens a serem fiscalizados segundo a prática brasileira presente nos editais e contratos de concessão e/ou permissão, e regulamentos de transporte ferroviário de passageiros no País. A apresentação em formato de tabelas inclui a descrição do item e, quando expressamente especificadas, as penalidades correspondentes. Ressalte-se que esses itens não possuem fundamentação legal, visto que são apenas sugestões que podem vir a ser incorporadas nos contratos de concessão ou permissão ou nos termos de autorizações caso a ANTT deseje.

No que diz respeito à periodicidade da fiscalização desses itens, não foi encontrada essa especificação para a maioria dos itens, exceto quando especificado na descrição do mesmo algum período de tempo, como é o caso do item 57 que cita a apresentação de um relatório anual. Por causa disso, sugere-se que, quando não especificado período de tempo, esses itens sejam de fiscalização eventual, ou seja, realizada em decorrência de questionamentos, esclarecimentos ou denúncias feitas por algum órgão da Administração Pública, concessionária ou usuários. Também podem ser programadas, nos contratos, auditorias periódicas, como por exemplo, anualmente, nos itens que a ANTT achar mais relevantes.

Quanto à forma de fiscalização, as mesmas podem compreender desde exame de livros, registros e demais documentos e informações em escritório ou inspeções do serviço ou de instalações, equipamentos e material rodante em campo. Sobre a aplicabilidade esses itens podem ser aplicados ao serviço regular ou ao serviço não regular de transporte ferroviário de passageiros, desde que incluído em seus respectivos contratos de concessão ou permissão ou termos de autorizações, com exceção para os itens 57, 58 e 59 que valem apenas para serviços regulares.

Por fim, cabe ressaltar que, conforme o plano de trabalho, os aspectos de fiscalização a serem observados se referem apenas aos relacionados à prestação dos serviços de transporte ferroviário de passageiros, não sendo consideradas, portanto, as construções de infra e superestrutura. No entanto, quando um plano de investimentos indicando projetos, custos e cronograma de implantação para atingimento de padrões compatíveis com a prestação de serviço adequado, fizer parte do contrato, o mesmo deve ser fiscalizado; assim como, quando se tratar de uma Parceria Públi-

co-Privada (PPP) que envolva a construção, além da execução de serviço de transporte ferroviário de passageiros, devem ser fiscalizados itens como: a realização da execução de projetos, obras e instalações para implantação do sistema de transporte coletivo de passageiros; a consistência do andamento dos trabalhos com os cronogramas e requisitos constantes do projeto executivo; a conclusão dos trabalhos de acordo com o estabelecido; a atualização do cadastro dos projetos das obras e dos serviços objeto da concessão; o cumprimento das disposições previstas em contrato de transferência de tecnologia, quando for o caso; e, a execução de projetos de obras e instalações para sua conservação e/ou melhoria operacional.

74	Cumprimento dos itens do edital e do contrato
Descrição	Cumprir quaisquer dos itens do edital, do contrato/termo e seus anexos, das obrigações da delegatária e das disposições regulamentares dos serviços
Penalidades	Multa de 0,02% sobre o valor do contrato

75	Suspensão ou interrupção dos serviços contratuais
Descrição	Suspender ou interromper os serviços contratuais somente por motivo de força maior ou caso fortuito
Penalidades	Advertência sem multa, ou Multa de 0,35% sobre o valor do contrato

76	Cumprimento da Ordem de Serviço de Operação
Descrição	Cumprir a Ordem de Serviço de Operação (OSO) quando estabelecida pelo poder concedente, salvo por motivo justificado
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 (trezentas) tarifas média ⁹ do sistema

⁹ Conforme o contrato analisado, “tarifa média do sistema é a média ponderada da quantidade de passageiros catracados equivalentes correspondente a cada tipo de tarifa multiplicado pelo valor desta tarifa dividido pelo total de passageiros catracados equivalentes do sistema”. Este conceito é válido para os demais itens que citem tarifa média.

77	Cumprimento da legislação e normas aplicáveis
Descrição	Cumprir e fazer cumprir a legislação e as normas vigentes aplicáveis à ferrovia
Penalidades	Advertência ou multa de 10.000 vezes o valor unitário ¹⁰

78	Cumprimento dos planos de operação e manutenção
Descrição	Cumprir os procedimentos de execução dos planos de operação e manutenção
Penalidades	Não foi encontrada tipificação da penalidade correspondente

79	Conservação das instalações, equipamentos e material rodante
Descrição	Zelar pela integridade e manter em bom estado de funcionamento, conservação, segurança, iluminação, limpeza ou higiene as instalações, equipamentos e material rodante
Penalidades	Advertência ou multa de 10.000 vezes o valor unitário, ou Infração leve - valor equivalente ao custo de 50 tarifas média do sistema

80	Reposição e/ou aquisição de bens e equipamentos
Descrição	Promover a reposição de bens e equipamentos vinculados à delegação, bem como a aquisição de novos bens, quando for o caso, de forma a assegurar a prestação de serviço adequado
Penalidades	Advertência ou multa de 10.000 vezes o valor unitário

81	Disponibilização de equipamentos ou instalações exigidos
Descrição	Disponibilizar equipamentos ou instalações contratualmente exigidos para operação ou manutenção do serviço e fazer manutenção periodicamente prevista
Penalidades	Multa de 0,35% sobre o valor do contrato, ou Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

¹⁰ O valor unitário utilizado na Seção 7 corresponde ao da maior parcela fixa dentre as tarifas de referência homologadas para a malha, expressa em reais por tonelada, conforme disposto nos contratos. Este conceito é válido para os itens seguintes que cite valor unitário. Note-se que o valor unitário é dimensionado para o transporte de cargas, embora as ferrovias possuam transporte de passageiros.

82	Instalação ou substituição de equipamento obrigatório
Descrição	Instalar ou substituir equipamento obrigatório de acordo com o manual de instruções do equipamento e suas normas de instalação, ou substituição de acordo com estabelecido pelo poder concedente
Penalidades	Infração leve - valor equivalente ao custo de 50 tarifas média do sistema

83	Operação com o veículo equipado com itens obrigatórios
Descrição	Operar o serviço com o veículo equipado com todos os itens (equipamentos) obrigatórios e em perfeito funcionamento exigidos pelas legislações, resoluções e normas, bem como os determinados no manual de operação e demais portarias do poder concedente
Penalidades	Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

84	Operação com veículo que esteja com todo o dispositivo normatizado
Descrição	Operar somente com veículo que esteja com todo o dispositivo normatizado pelo poder concedente e que esteja dentro dos padrões estipulados
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

85	Providências para a solução de defeitos ou quebras
Descrição	Tomar as providências para a solução do problema, no prazo máximo de 45 minutos, quando ocorrer defeitos ou quebras nos equipamentos de operação e controle do sistema
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

86	Sistemas embarcados de informação ao usuário sem defeitos
Descrição	Operar com veículo obrigado a possuir sistemas embarcados de informação ao usuário sem defeitos e que desempenhe a finalidade necessária
Penalidades	Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema, ou Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

87	Operação de veículos com equipamentos do sistema de monitoramento compatíveis
Descrição	Operar veículos com equipamentos do sistema de monitoramento, quando for o caso, compatíveis com o adotado e aprovado pelo poder concedente
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

88	Padronização dos sistemas inteligentes de transporte
Descrição	Seguir a padronização, quando for o caso, dos sistemas inteligentes de transporte estipulados ou autorizados pelo poder concedente
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

89	Operação de forma ininterrupta do Centro de Controle de Operação
Descrição	Operar de forma ininterrupta o CCO, em perfeito estado de funcionamento
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 (trezentas) tarifas média do sistema

90	Comunicação dos problemas operacionais ao CMO
Descrição	Comunicar de imediato ao Centro de Monitoramento de Operação (CMO), quando for o caso, os problemas operacionais ocorridos e/ou a paralisação de qualquer veículo, justificando o motivo da ocorrência
Penalidades	Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

91	Conserto ou retirada de veículo com defeito
Descrição	Providenciar o conserto ou a retirada da via, estação ou terminal, de veículo com defeito
Penalidades	Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

92	Operação somente de veículo cuja retirada não tenha sido exigida
Descrição	Operar somente com veículo cuja retirada não tenha sido exigida pelo poder concedente
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

93	Estações em perfeito funcionamento
Descrição	Manter as estações em perfeito funcionamento e realizar a manutenção das mesmas, conforme estabelecido pelo poder concedente
Penalidades	Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

94	Operação somente de veículo cadastrado no poder concedente
Descrição	Colocar em operação somente veículo cadastrado no poder concedente, ou com autorização expressa
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

95	Operação somente de veículo com registro ou licenciamento
Descrição	Operar somente veículo com registro ou licenciamento
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 (trezentas) tarifas média do sistema

96	Apresentação de veículo para sua inspeção
Descrição	Apresentar veículo para sua inspeção pelo poder concedente, quando for o caso, de acordo com as condições estabelecidas no manual de operação
Penalidades	Infração leve - valor equivalente ao custo de 50 tarifas média do sistema

97	Emissão de laudo de vistoria
Descrição	Emitir laudo assinado pelo técnico responsável pelo gerenciamento da frota, de que o veículo a ser apresentado para vistoria está apto a operar, sem risco de segurança para o usuário, operadores e terceiros
Penalidades	Infração leve - valor equivalente ao custo de 50 tarifas média do sistema

98	Técnico responsável pela operação e/ou manutenção
Descrição	Manter técnico da empresa responsável pela operação e/ou pela manutenção sempre disponível para atuar quando necessário
Penalidades	Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

99	Quantidade suficiente de prepostos
Descrição	Manter prepostos legalmente habilitados e em quantidade suficiente, de modo a não comprometer o serviço ofertado e as ações do poder concedente
Penalidades	Advertência ou multa de 10.000 vezes o valor unitário, ou Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

100	Empregado com a qualificação exigida
Descrição	Manter empregado com a qualificação exigida para executar os serviços delegados
Penalidades	Multa de 0,15% sobre o valor do contrato

101	Programa de capacitação permanente
Descrição	Manter programa de capacitação permanente para pessoal de operação, manutenção e administração, entre outros, que o poder concedente considere importante para a operação do sistema
Penalidades	Advertência sem multa, ou Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

102	Operação de veículo somente com maquinista certificado
Descrição	Operar veículo somente com maquinista que possua certificado dentro do prazo de validade
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

103	Fornecimento dos uniformes
Descrição	Fornecer os uniformes para cada categoria nas quantidades requeridas
Penalidades	Multa de 0,06% sobre o valor do contrato

104	Não se apresentar devidamente uniformizado
Descrição	O preposto da empresa delegatária deve se apresentar devidamente uniformizado, quando sua função assim o exigir, com fardamento em bom estado de conservação
Penalidades	Multa de 0,02% sobre o valor do contrato, ou Infração leve - valor equivalente ao custo de 50 tarifas média do sistema

105	Fornecimento de Equipamentos de Proteção Individual
Descrição	Fornecer Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), quando exigido em lei ou convenção, aos seus empregados e de impor penalidades àqueles que se negarem a usá-los
Penalidades	Multa de 0,06% sobre o valor do contrato

106	Substituição de empregado que se conduza de modo inconveniente
Descrição	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às demandas e funções ou quando exigido pelo poder concedente
Penalidades	Multa de 0,02% sobre o valor do contrato, ou Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

107	Condução de veículo de modo a comprometer a segurança
Descrição	Conduzir o veículo de modo a comprometer a segurança e o conforto do usuário
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

108	Sinalização de circulação e trânsito
Descrição	Obedecer à sinalização de circulação e trânsito
Penalidades	Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

109	Velocidade comercial compatível
Descrição	Desenvolver velocidade comercial, no trecho ou em todo itinerário, compatível com o limite de velocidade no mesmo trecho ou percurso
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

110	Condução do veículo sem uso do sistema de telefonia celular
Descrição	Conduzir o veículo somente sem fazer uso em trânsito do sistema de telefonia celular, fone de ouvido, tocadores de música ou viva voz
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

111	Bebida alcoólica ou qualquer substância tóxica
Descrição	O preposto deve estar sóbrio e sem ingerir bebida alcoólica ou qualquer substância tóxica nas 12 horas anteriores ao início da jornada de trabalho
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

112	Atos que atentem contra moral e bons costumes
Descrição	Somente praticar atos que não atentem contra a moral e aos bons costumes
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

113	Discussão com usuário ou pessoal de operação
Descrição	Os funcionários da concessionária ou permissionária devem apresentar boa conduta, sem provocar ou alimentar discussão com usuário ou pessoal de operação
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

114	Embarque e/ou desembarque do usuário
Descrição	Facilitar o embarque e/ou desembarque do usuário
Penalidades	Infração leve - valor equivalente ao custo de 50 tarifas média do sistema

115	Parar o veículo para embarque ou desembarque nos locais determinados
Descrição	Parar o veículo para embarque ou desembarque de usuário nos locais determinados pelo poder concedente
Penalidades	Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

116	Cumprimento dos horários de saída nos pontos de retorno
Descrição	Cumprir os horários de saída determinados pelo poder concedente nos pontos de retorno, salvo por motivo justificado
Penalidades	Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

117	Cumprimento dos horários de saída nas estações
Descrição	Cumprir os horários de saída, determinados pelo poder concedente, nas estações, salvo por motivo justificado
Penalidades	Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

118	Cumprimento dos quadros de horários para cada linha
Descrição	Cumprir os quadros de horários estabelecidos pelo poder concedente para cada linha do sistema, salvo por motivo justificado
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

119	Quadros de horários visíveis e disponíveis
Descrição	Manter visíveis e disponíveis nas estações da linha os quadros de horários vigentes e comprovadamente estabelecidos pelo poder concedente
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

120	Divulgação da adoção de esquema especial de circulação
Descrição	Divulgar adequadamente ao público em geral e aos usuários em particular, a adoção de esquema especial de circulação autorizado pelo poder concedente em virtude de ocorrência de situação excepcional
Penalidades	Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

121	Prioridade de utilização dos assentos
Descrição	Assegurar a prioridade de utilização dos assentos e espaços reservados no veículo
Penalidades	Infração leve - valor equivalente ao custo de 50 tarifas média do sistema

122	Uso incorreto pelo usuário dos bens, bilhetes e cartões
Descrição	Impedir o uso incorreto pelo usuário dos bens, bilhetes e cartões vinculados à receita
Penalidades	Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

123	Solicitação ao usuário com gratuidade de documentação obrigatória
Descrição	Solicitar a documentação obrigatória do usuário beneficiado com gratuidade ou abatimento tarifário
Penalidades	Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

124	Cobrança da tarifa vigente
Descrição	Efetuar cobrança da tarifa vigente, ressalvada as exceções de gratuidades previstas em lei
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

125	Cobrança dos usuários somente de importância devida
Descrição	Cobrar dos usuários somente importância devida
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

126	Fornecimento imediato e correto do troco devido
Descrição	Fornecer imediata e corretamente o troco devido ao usuário
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

127	Comunicação visual do trem
Descrição	Adotar a comunicação visual do trem, no interior e exterior do veículo, de acordo com manual de operação e suas normas complementares
Penalidades	Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

128	Comunicação no veículo
Descrição	Afixar, no local indicado no veículo, a comunicação determinada pelo poder concedente
Penalidades	Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

129	Equilíbrio econômico-financeira e contábil
Descrição	Cumprir o que determina a proposta técnica e econômica apresentada pela concessionária ou permissionária no processo licitatório, mantendo o equilíbrio econômico-financeiro e contábil da concessão ou permissão, e apresentar relatório anual com as demonstrações financeiras, prestando contas da gestão do serviço e fornecendo as seguintes informações à concedente: a) dados estatísticos relacionados com a prestação dos serviços b) o balanço trimestral, as demonstrações financeiras de cada exercício e demais informações e documentos relativos a cada exercício social, e c) quaisquer documentos e informações pertinentes requisitados
Penalidades	Advertência ou multa de 10.000 vezes o valor unitário, ou Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

130	Condições de habilitação e qualificação
Descrição	Manter durante toda a vigência do contrato de concessão ou permissão as condições de habilitação e qualificação compatíveis com as obrigações pelas empresas assumidas em suas propostas técnica e comercial, em especial as condições de regularidade fiscal e econômica-financeira
Penalidades	Infração gravíssima - valor equivalente ao custo de 1.000 tarifas média do sistema

131	Relatório periódico com as seguintes informações
Descrição	Apresentar à ANTT, na periodicidade por ela estabelecida, relatório com informações detalhadas sobre: <ul style="list-style-type: none"> a) a operação, incluindo as estatísticas de volume de passageiros, atrasos e acidentes, com análise de pontos críticos e medidas saneadoras implementadas ou a serem implementadas b) o estado de conservação do sistema c) a qualidade ambiental ao longo do sistema, bem como os impactos ambientais decorrentes da execução das obras e dos serviços previstos no contrato, incluindo o monitoramento do nível de ruídos d) a execução dos serviços da concessão ou permissão e) o desempenho de suas atividades, especificando, dentre outros, a forma de realização da prestação dos serviços relacionados ao objeto do contrato, os resultados da exploração do sistema, bem como a programação e execução financeira, e f) os bens da concessão, incluindo descrição do seu estado de conservação e valor
Penalidades	Não foi encontrada tipificação da penalidade correspondente

132	Banco de dados para os relatórios trimestrais
Descrição	Manter banco de dados, em base informática, para fornecer os relatórios trimestrais previstos no contrato de concessão/permissão ou termo de autorização
Penalidades	Advertência ou multa de 10.000 vezes o valor unitário, ou Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

133	Cadastro atualizado dos responsáveis técnicos
Descrição	Manter cadastro atualizado dos responsáveis técnicos pelos trabalhos e pela prestação dos serviços ferroviários
Penalidades	Não foi encontrada tipificação da penalidade correspondente

134	Cadastro atualizado de frota e de linha
Descrição	Manter atualizado o cadastro de frota e de linha em seu sistema de rastreamento de frota de acordo com o existente no poder concedente
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

135	Inventário e registro dos bens
Descrição	Manter em dia o cadastro e registro dos bens vinculados à delegação
Penalidades	Advertência sem multa, ou multa de 10.000 vezes o valor básico unitário, no caso de reincidência ou não solução da infração

136	Padronização dos sistemas dados de referência
Descrição	Padronizar, quando for o caso, os sistemas de dados de referência estabelecidos pelo poder concedente
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

137	Comunicação de todas as informações necessárias para o rastreamento de veículo
Descrição	Comunicar todas as informações necessárias para o rastreamento de veículo na operação
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

138	Alimentação dos sistemas de gestão
Descrição	Alimentar os sistemas de gestão nos tempos máximos estabelecidos pelo poder concedente
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

139	Documentos legítimos
Descrição	Utilizar somente documentos legítimos
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

140	Transmissão de informações legíveis, fidedignas, etc.
Descrição	Transmitir para o poder concedente somente informações legíveis, fidedignas, atualizadas, seguras, corretas, completas, sem qualquer filtro, sem modificações em seu conteúdo e sem atrasos em sua recepção
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

141	Contratação de terceiros para execução de atividades
Descrição	Contratar terceiros para execução de atividades não acessórias e/ou complementares ao serviço somente de acordo com o estabelecido no contrato de concessão/permissão ou termo de autorização
Penalidades	Infração gravíssima - valor equivalente ao custo de 1.000 tarifas média do sistema

142	Contratação dos seguros exigidos
Descrição	Contratar os seguros exigidos no contrato de concessão /permissão ou termo de autorização e compatíveis com as responsabilidades da empresa e manter as respectivas apólices válidas durante todo o prazo de duração da delegação
Penalidades	Advertência ou multa de 10.000 vezes o valor unitário, ou Infração gravíssima - valor equivalente ao custo de 1.000 tarifas média do sistema

143	Apresentação de cópia das apólices dos seguros
Descrição	Apresentar anualmente à ANTT cópia autenticada das apólices dos seguros vigentes
Penalidades	Não foi encontrada tipificação da penalidade correspondente

144	Todos e quaisquer danos e acidentes
Descrição	Assumir todos e quaisquer danos e acidentes pessoais e/ou patrimoniais causados pelos seus funcionários
Penalidades	Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

145	Comunicação da ocorrência de acidente
Descrição	Comunicar de imediato da ocorrência de acidente envolvendo qualquer veículo do sistema
Penalidades	Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

146	Cumprimento do plano de contingência
Descrição	Cumprir o plano de contingência estabelecido pelo poder concedente
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

147	Mecânico socorrista ou veículo de socorro
Descrição	Manter disponível mecânico socorrista ou veículo de socorro em condição adequada de funcionamento e em quantidade suficiente para atender as exigências de normalizar a operação em 45 minutos
Penalidades	Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

148	Procedimento de aviso imediato ao Serviço Médico de Urgência
Descrição	Adotar procedimento de aviso imediato ao Serviço Médico de Urgência (SAMU), Bombeiros, Órgãos de Trânsito e Segurança Pública, no caso de acidente com vítima
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

149	Permanência no local, em caso de acidente de trânsito
Descrição	Permanência de funcionário da operadora no local, em caso de acidente de trânsito, salvo para assegurar sua integridade física
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

150	Situação que crie a possibilidade de causar dano físico
Descrição	Evitar situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais
Penalidades	Multa de 0,50% sobre o valor do contrato

151	Passageiro portando volumes que possam comprometer a segurança
Descrição	Somente transportar passageiro não portando volumes inflamáveis e/ou explosivos e/ou que comprometam a segurança dos usuários
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

152	Transporte de animais e/ou plantas sem autorização
Descrição	Impedir o transporte de animais e/ou plantas sem autorização estabelecida por lei específica ou pelo poder concedente
Penalidades	Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

153	Atividade de vendedores ambulantes e/ou pedintes
Descrição	Impedir atividade de vendedores ambulantes e/ou pedintes no interior do veículo
Penalidades	Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

154	Tomar providências quanto ao usuário embriagado
Descrição	Tomar providências quanto ao transporte de usuário em visível estado de embriaguez e causando transtorno aos outros usuários
Penalidades	Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

155	Providências com relação ao usuário/equipagem que fume
Descrição	Tomar providências com relação ao usuário que fume no interior do veículo
Penalidades	Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

156	Veículo devidamente desinsetizado
Descrição	Operar somente veículo que está devidamente desinsetizado e desratizado dentro do período de garantia, conforme estabelecido pelo poder concedente
Penalidades	Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

157	Serviço adequado
Descrição	Prestar serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, sem qualquer tipo de discriminação e sem incorrer em abuso de poder econômico, atendendo às condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas
Penalidades	Advertência ou multa de 10.000 vezes o valor unitário

158	Indicadores de desempenho
Descrição	Cumprir a boa qualidade dos serviços através dos indicadores de desempenho
Penalidades	Não foi encontrada tipificação da penalidade correspondente

159	Cumprimento do grau mínimo de satisfação ao usuário
Descrição	Cumprir o grau mínimo de satisfação ao usuário conforme contrato/termo, por dois meses consecutivos ou quatro meses intercalados em um ano de operação
Penalidades	Multa de 0,02% sobre o valor do contrato

160	Reclamações e sugestões dos usuários
Descrição	Receber e apurar as reclamações e sugestões dos usuários
Penalidades	Não foi encontrada tipificação da penalidade correspondente

161	Implantação de serviço de atendimento ao consumidor
Descrição	Implantar e manter o serviço de atendimento ao consumidor em obediência ao que determina o contrato de concessão/permissão ou termo de autorização, a legislação, regulamentos e manual de operação
Penalidades	Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

162	Resposta das sugestões dos usuários
Descrição	Responder aos usuários, no prazo máximo de 20 dias, prorrogável por mais dez dias e/ou enviar mensalmente ao poder concedente, conforme a justificativa, as sugestões e reclamações por eles feitas oriundas da central de serviço de atendimento ao consumidor e da caixa de sugestões, bem como as providências adotadas
Penalidades	Infração média - valor equivalente ao custo de 150 tarifas média do sistema

163	Prestação de apoio aos encarregados da fiscalização
Descrição	Prestar todo apoio necessário aos encarregados da fiscalização da concedente, facilitando, respeitando e acatando a ação fiscalizadora do agente do poder concedente, e garantindo-lhes livre acesso, em qualquer época, às obras, aos equipamentos e às instalações vinculadas à concessão ou permissão, bem assim os exames de todos os assentamentos gráficos, registros e documentos contábeis, demais documentos e sistemas de informações, concernentes à prestação dos serviços delegados
Penalidades	Multa de 30.000 vezes o valor unitário, ou Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

164	Cumprimento de determinação formal ou instrução do fiscalizador
Descrição	Cumprir determinação formal ou instrução do fiscalizador
Penalidades	Multa de 0,06% sobre o valor do contrato

165	Cumprimento de determinação do poder concedente
Descrição	Cumprir determinação do poder concedente, formalizada através de resolução, portaria, ofício, carta, edital, aviso, memorando ou documento similar que comprove sua origem
Penalidades	Infração grave - valor equivalente ao custo de 300 tarifas média do sistema

8 ITENS FISCALIZADOS COM BASE NAS PROPOSTAS DO MARCO REGULATÓRIO

Esta seção trata dos itens a serem fiscalizados oriundos das boas práticas designadas no Produto 1B e consolidadas no Produto 7, as quais ainda não possuem fundamentação legal. A inclusão dessa seção visa complementar os itens fiscalizados que possuem fundamentação legal e foram apresentados anteriormente.

Essa apresentação em formato de tabelas inclui a descrição e a proposta de aplicação (serviço regulares e/ou não regulares de transporte ferroviário de passageiros) de cada item. Ressalte-se que ainda não há fundamentação legal do item a ser fiscalizado e nem da sua respectiva penalidade pelos motivos supracitados.

No que diz respeito à periodicidade da fiscalização desses itens, sugere-se que os mesmos sejam fiscalizados anualmente, a não ser que ocorram questionamentos ou denúncias feitas por algum órgão da Administração Pública, concessionária ou usuários; e quanto à forma de fiscalização, recomenda-se que as mesmas sejam compostas de análises de documentos e informações em escritório e também, quando necessário, de inspeções em campo.

166	Sistemas de gestão certificados
Descrição	Apresentar os certificados de ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade; ISO 14001 – Sistema de Gestão Ambiental; OHSAS 18001 – Sistema de Gestão da Segurança e Saúde Ocupacional
Aplicação proposta	Serviços regulares

167	Implantação de Sistema de Gestão Ambiental
Descrição	Implantar Sistema de Gestão Ambiental em conformidade com a NBR ISO 14001, com escopo que abranja todas as suas atividades
Aplicação proposta	Serviços regulares

168	Registro de Configuração do Veículo
Descrição	Instituir e manter Registro de Configuração do Veículo
Aplicação proposta	Serviços regulares

169	Controle sobre a posse de bilhete validado do passageiro
Descrição	Utilizar controladores mecânicos ou eletrônicos para o acesso ao transporte, estabelecendo-se como única condição que o passageiro porte bilhete de passagem, validando-o antes de sua entrada na plataforma ou no trem, nas estações em que tal procedimento é exigido
Aplicação proposta	Serviços regulares

170	Rigor quanto ao acesso a veículos fora de operação, a instalações e à infraestrutura viária
Descrição	Impedir o acesso a veículos que não estão em serviço e a instalações operacionais, bem como a permanência de pessoas sobre trilhos e em cruzamentos em nível, salvo mediante autorização
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

171	Sistemas de gestão de dados
Descrição	Manter registros referentes à operação, relacionados ao desempenho do maquinista, do trem e da infraestrutura
Aplicação proposta	Serviços regulares

172	Aparelho de registro de dados
Descrição	Manter aparelho de registro de dados operacionais nas composições destinadas à interoperabilidade
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

173	Envio de dados
Descrição	Enviar dados relacionados a estatísticas anuais, trimestrais e quinquenais, sobre transporte de passageiros, estatísticas quinquenais sobre fluxos de tráfego na rede ferroviária e estatísticas sobre acidentes ao órgão responsável, a cada semestre, ano, ou período de cinco anos
Aplicação proposta	Serviços regulares

174	Aplicativos para smartphones
Descrição	Manter aplicativos para smartphones que ofereçam acesso direto a informações sobre os serviços ofertados, com a possibilidade de compra de bilhete de passagem que pode ser comprovada para acesso ao transporte, mediante apresentação direta no smartphone
Aplicação proposta	Serviços regulares

175	Conselho de Arbitragem
Descrição	Criar e manter um Conselho de Arbitragem que atue como segunda instância para resolver litígios referentes a reclamações feitas por usuários dos serviços de transporte de passageiros, que não obtiveram resposta satisfatória por parte da operadora do serviço
Aplicação proposta	Serviços regulares

176	Comitês consultivos
Descrição	Criar e manter comitês consultivos para usuários da ferrovia que representem os usuários locais
Aplicação proposta	Serviços regulares

177	Conselho de Clientes
Descrição	Criar e manter Conselho de Clientes nas operadoras, formado por membros representantes dos diversos segmentos de usuários
Aplicação proposta	Serviços regulares

178	Publicação de relatórios de desempenho relativos à qualidade de serviço
Descrição	Publicar, anualmente, relatórios sobre o desempenho em termos de qualidade do serviço nos seus sites e no site da Agência, contendo o número e os tipos de queixas recebidas, as queixas tratadas, o tempo de resposta e as medidas tomadas para resolvê-las
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares, no que couber

179	Operação dos serviços somente com delegação
Descrição	Operar serviço de transporte de passageiros somente quando houver delegação
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

180	Tarifa
Descrição	Apresentar todas as informações sobre o cálculo da tarifa, estabelecê-la na forma prescrita e aplicar a todos da mesma maneira
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

181	Funcionamento de bilheterias
Descrição	Manter as bilheterias em bom estado de funcionamento
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

182	Equipamentos das estações
Descrição	Manter os equipamentos das estações em bom estado de funcionamento
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

183	Circulação dos trens
Descrição	Manter a circulação de trens de acordo com o programado
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

184	Pátios e estações
Descrição	Manter as condições exigidas nos pátios e estações
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

185	Ruídos nos trens
Descrição	Manter o nível de ruídos nos trens dentro dos padrões determinados
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

186	Temperatura nos trens
Descrição	Manter a temperatura no interior dos trens dentro dos padrões determinados
Aplicação proposta	serviços regulares e não regulares

187	Competências para ocupação das funções
Descrição	Os funcionários devem ser qualificados e ter conhecimentos para ocupação das funções
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

188	Cumprimento dos objetivos de segurança
Descrição	Cumprir os objetivos de segurança
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

189	Indicadores de segurança
Descrição	Manter os níveis mínimos dos indicadores de segurança
Aplicação proposta	Serviços regulares

190	Sistemas de Gestão de Segurança
Descrição	Implementar e alimentar Sistemas de Gestão de Segurança (SGS) com os conteúdos mínimos estabelecidos
Aplicação proposta	Serviços regulares

191	Relatório de segurança ferroviária
Descrição	Elaborar e entregar um relatório anual específico para a segurança ferroviária com conteúdo mínimo estabelecido, inclusive com registro de acidentes
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares, no que couber

192	Relatórios de inquéritos sobre segurança de acidentes e incidentes
Descrição	Publicar relatórios de inquérito sobre segurança de acidentes e incidentes, as conclusões e as recomendações
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares, no que couber

193	Certificado de segurança
Descrição	Operar serviço de transporte de passageiros somente com certificado e/ou autorização de segurança válido e atualizado
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

194	Planos de treinamento e capacitação
Descrição	Estabelecer planos de treinamento e capacitação dos funcionários, e critérios de treinamento contínuo, testes e medidas de avaliação de competências
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

195	Certificação de treinamento de maquinistas e pessoal de operação
Descrição	Somente operar com maquinistas e pessoal de operação certificados
Aplicação proposta	Serviços regulares

196	Registro de Manutenção Nacional
Descrição	Vincular cada veículo, antes de entrar em operação, a uma entidade responsável pela manutenção, através de um Registro de Manutenção Nacional (RMN)
Aplicação proposta	Serviços regulares

197	Orientações em caso de defeitos durante a operação
Descrição	Seguir orientações dadas caso ocorram defeitos durante a operação que afetem a segurança ou ocorram acidentes que possam avariar instalações ou equipamentos
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

198	Operação somente de trens inspecionados e certificados
Descrição	Somente operar trens inspecionados e com certificados do teste de segurança dentro do prazo de validade
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares, no que couber

199	Planos de gestão de fadiga
Descrição	Criar planos de gestão de fadiga para funcionários com conteúdo mínimo estabelecido
Aplicação proposta	Serviços regulares

200	Horas de plantão e tempo de limbo
Descrição	Cumprir a delimitação das horas de plantão e do tempo de limbo ¹¹ de empregados ferroviários
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

201	Cumprimento das medidas para prevenção de acidentes
Descrição	Cumprir as medidas gerais de prevenção de acidentes
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares, no que couber

202	Plano de preparação para emergências
Descrição	Elaborar um plano de preparação para emergências com conteúdo mínimo estabelecido
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

¹¹ O termo tempo de limbo refere-se ao tempo em que o funcionário não está nem trabalhando e nem descansando, por exemplo: tempo gasto no deslocamento do funcionário da sua moradia até o local de trabalho.

203	Treinamento para primeiros socorros
Descrição	Manter um programa de treinamento para aprendizado de primeiros socorros, técnicas e procedimentos de emergência
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

204	Cumprimento de mudanças para interoperabilidade
Descrição	Cumprir as mudanças solicitadas no sistema ferroviário para que o mesmo possa ser interoperado com segurança
Aplicação proposta	Serviços regulares

205	Cumprimento das orientações quanto à sinalização
Descrição	Cumprir as orientações quanto à sinalização para operação de ferrovias
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares, no que couber

206	Cumprimento das orientações para melhoramento do sistema de blocos
Descrição	Cumprir as orientações para melhoramento do sistema de blocos existente
Aplicação proposta	Serviços regulares

207	Certificação para o material rodante, instalações e infraestrutura
Descrição	Somente operar com material rodante, instalações e infraestrutura certificados conforme especificações técnicas
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

208	Dispositivos de comunicação nos carros
Descrição	Os carros de passageiros devem possuir dispositivos de comunicação em quantidade e funcionamento adequado
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

209	Acessibilidade e mobilidade
Descrição	Manter as condições de acessibilidade e mobilidade estabelecidas em legislação específica
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

210	Manutenção preventiva de veículos auxiliares e oficinas
Descrição	Realizar e manter registro da manutenção preventiva de veículos auxiliares e oficinas
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

211	Manutenção preventiva de equipamentos eletromecânicos
Descrição	Realizar e manter registro da manutenção preventiva de equipamentos eletromecânicos
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

212	Manutenção preventiva do sistema de energia
Descrição	Realizar e manter registro da manutenção preventiva do sistema de energia
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

213	Manutenção preventiva do material rodante
Descrição	Realizar e manter registro da manutenção preventiva do material rodante
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

214	Manutenção preventiva dos sistemas eletrônicos
Descrição	Realizar e manter registro da manutenção preventiva de equipamentos eletrônicos
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

215	Manutenção preventiva da via permanente
Descrição	Realizar e manter registro da manutenção preventiva da via permanente
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

216	Dispositivos de comunicação nas estações
Descrição	As estações devem possuir dispositivos de comunicação em quantidade e funcionamento adequado
Aplicação proposta	Serviços regulares

217	Disponibilização do quadro de horários
Descrição	Disponibilizar os quadros horários dos serviços nas estações e guichês
Aplicação proposta	Serviços regulares e não regulares

218	Bagagens e pequenas cargas
Descrição	Cumprir as condições de transporte de bagagens e pequenas cargas
Aplicação proposta	Serviços regulares

219	Transporte de animais
Descrição	Cumprir as condições de transporte de animais, quando couber
Aplicação proposta	Serviços regulares

9 CONCLUSÕES

A fiscalização deve ser exercida sobre todas as obrigações determinadas na legislação que rege os serviços e sobre as condições expressas nos atos de delegação – contratos de concessão e permissão e termos de autorização.

A legislação brasileira traz algumas infrações que podem ser consideradas de fiscalização subjetiva (tal como no caso do item 23 - Medidas da Administração Ferroviária), sendo difícil de avaliar a ocorrência de infração e sua reincidência. Sugere-se, portanto, que, para novos normativos, cada item a ser fiscalizado contenha as formas de fiscalização detalhadas de forma clara e objetiva.

Ressalte-se que os itens a serem fiscalizados, em sua maioria, não são devidamente detalhados na legislação pertinente. Nota-se que seus detalhamentos são abordados nos atos de delegação dos serviços de transporte ferroviário de passageiros. Considerando as propostas do Produto 7, observa-se a necessidade de inclusão e/ou detalhamento de itens a serem avaliados na fiscalização.

Na ocorrência de incidentes e acidentes, é interessante que o laudo seja realizado por empresas independentes, especialmente quando estes envolverem operadores de transporte distintos que atuem de forma integrada, sujeitos a órgãos de fiscalização de diversas esferas, incluindo os ocorridos em ligações que comportem diferentes modos de transporte.

Cabe ressaltar que a fiscalização deve ser racionalizada em prioridades e diversos aspectos distintos, com formas diferenciadas de acompanhamento. A fiscalização deve ser padronizada e documentada. É indicada a utilização de um sistema como instrumento de planejamento das fiscalizações e como local de armazenamento de dados obtidos em campo e de histórico das fiscalizações, possibilitando assim, uma maior integração das informações. Sugere-se a utilização do Sistema de Acompanhamento e Fiscalização do Transporte Ferroviário (Saff) da ANTT, aconselhando-se, portanto, a adequação do sistema, permitindo a este contemplar todos os dados oriundos da fiscalização do serviço.

Enfatiza-se a recomendação da elaboração de um manual de fiscalização dos serviços de transporte ferroviário de passageiros próprio da ANTT, observando-se eventuais peculiaridades dos serviços regular e não regular, de modo a padronizar as ações de fiscalização, tornando o processo mais eficiente e confiável.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES – ANTT. **Manual do Usuário Sistema de Acompanhamento e Fiscalização do Transporte Ferroviário (SAFF)**. 2007. Disponível em:

<http://appweb2.antt.gov.br/acpublicas/apublica2007_61/SAFF-ManualdoUsuariov07082007.pdf>. Acesso em: 15 out. 2016.

_____. **Resolução ANTT nº 44**, de 4 de julho de 2002. Disponível em:

<http://www.antt.gov.br/index.php/content/view/1044/Resolucao_n__44.html>. Acesso em: 15 out. 2016.

_____. **Resolução ANTT nº 3.000**, de 28 de janeiro de 2009. Disponível em:

<http://www.antt.gov.br/index.php/content/view/4000/Resolucao_n__3000.html>. Acesso em: 20 out. 2016.

_____. **Portaria ANTT nº 312**, de 12 de agosto de 2009.

_____. **Deliberação ANTT nº 284**, 5 de novembro de 2009. Disponível em:

<<http://www.antt.gov.br/index.php/content/view/21939.html>>. Acesso em: 10 nov. 2016.

_____. **Relatório Anual 2014**. Disponível em:

<http://www.antt.gov.br/index.php/content/view/4880/Relatorios_Anuais.html#lista>. Acesso em: 10 nov. 2016.

_____. **Manual de fiscalização**. 7ª Edição. Brasília, DF: mai. 2016.

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE. **Regulação**: Procedimentos de fiscalização em sistema de abastecimento de água. Fortaleza: 2006.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. **NBR 14077**: segurança do usuário: comunicação visual. Rio de Janeiro, 1998. Disponível em:

<<http://www.abntcatalogo.com.br/norma.aspx?ID=005149>>. Acesso em: 08 nov. 2016.

_____. **NBR 13899**: segurança do tráfego ferroviário: trem de socorro. Rio de Ja-

neiro, 1997. Disponível em: <<http://www.abntcatalogo.com.br/norma.aspx?ID=4176>>. Acesso em: 08 nov. 2016.

_____. **NBR 14138**: via férrea: trem: revista e equipagem: inspeção de segurança do tráfego. Rio de Janeiro, 1998. Disponível em: <<http://www.abntcatalogo.com.br/norma.aspx?ID=004411>>. Acesso em: 08 nov. 2016.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 20 out. 2016.

_____. **Lei nº 8.987**, de 13 de fevereiro de 1995. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8987compilada.htm>. Acesso em: 20 out. 2016.

_____. **Lei nº 10.233**, de 5 de junho de 2001. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LEIS_2001/L10233.htm>. Acesso em: 20 out. 2016.

_____. **Decreto nº 4.130**, de 13 de fevereiro de 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/D4130.htm>. Acesso em: 20 out. 2016.

_____. **Lei nº 10.871**, de 20 de maio de 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.871.htm>. Acesso em: 15 nov. 2016.

SECRETARIA DO PATRIMÔNIO DA UNIÃO – SPU. **Manual de fiscalização do Patrimônio da União**. 2014.

ANEXOS

Figura 2 – ABNT NBR 13899 – Segurança do tráfego ferroviário – Trem de socorro

6	NBR 13899/1997
<p>i) bancada com as seguintes ferramentas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - furadeira manual com coluna; - esmeril elétrico; - morsa. <p>4.3.3.4 Carro-dormitório</p> <p>O carro-dormitório é dotado de:</p> <p>a) cabina com:</p> <ul style="list-style-type: none"> - leito com dois gavetões e colchão; - armário de madeira; - mesa armário; - ventilador; <p>b) banheiro com:</p> <ul style="list-style-type: none"> - piso de chapa inoxidável antiderrapante; - laterais e teto revestidos de chapa inoxidável; - lavatório de chapa inoxidável, com torneira; - saboneteira; - porta-toalha; - porta-papel toalha; - espelho; - chuveiro; <p>c) banheiros com:</p> <ul style="list-style-type: none"> - piso de chapa de aço inoxidável antiderrapante; - laterais e teto revestidos de aço inoxidável; - vaso sanitário, sifonado e com descarga de pé; - porta-papel toalha; - saboneteira; - lavatório de aço inox; <p>d) alojamento com:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cama com dois gavetões; - armários individuais; 	<p>e) iluminação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - luminárias de teto, com lâmpadas fluorescentes e reatores transistorizados; - luminária de espelho; - luminária de teto; - quadro de distribuição de energia elétrica; <p>f) piso antiderrapante;</p> <p>g) janelas laterais com caixilhos móveis, venezianas, vidro de segurança ou policarbonato e telas protetoras contra insetos;</p> <p>h) sistema hidráulico, com reservatório de água pressurizado em chapa de aço inoxidável;</p> <p>i) revestimento interno resistente ao fogo e dotado de isolamento térmico;</p> <p>j) sistema de exaustão;</p> <p>k) extintores de incêndio, sendo pelo menos um de gás carbônico e outro químico, de 6 kg cada um, observadas as NBR 11716 e NBR 10721, respectivamente;</p> <p>l) saída de emergência, observada a NBR 12443;</p> <p>m) a instalação de água potável e filtrada.</p> <p>4.3.3.5 Carro-restaurante</p> <p>4.3.3.5.1 O carro-restaurante é dotado de:</p> <p>a) salão de refeições com:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bancos ou cadeiras; - mesas; - piso antiderrapante; - filtro de água em aço inoxidável; - lavatório em aço inoxidável e torneira; - espelho; - porta-toalha; - instalação de água potável filtrada e gelada; - ventilador; - sistema de som; <p>b) cozinha com:</p> <ul style="list-style-type: none"> - piso com chapa de aço inoxidável antiderrapante; - laterais e teto revestidos de chapa de aço inoxidável;

Fonte: ABNT (1997).

Figura 3 – ABNT NBR 13899 – Segurança do tráfego ferroviário – Trem de socorro

NBR 13899/1997

7

<ul style="list-style-type: none"> - aquecedor a GLP, de acordo com a NBR 12919, do lado externo, sob o estrado; - fogão industrial de seis bocas no mínimo, para GLP, com coifa de aço inoxidável; - pia de aço inoxidável, com armário; - armários; - geladeiras; - freezer; - instalação de GLP de acordo com a NBR 12919; c) reservatório de água potável pressurizado, em chapa de aço inoxidável; d) iluminação: <ul style="list-style-type: none"> - luminária de teto com lâmpadas fluorescentes e reatores transistorizados; - luminária de espelho; - farolete; - ventilador; - quadro de distribuição de energia elétrica; e) revestimento interno resistente ao fogo e dotado de isolamento térmico; f) janelas laterais com caixilhos móveis, venezianas e vidro de segurança, de acordo com a NBR 11548, ou policarbonato, com tela protetora contra insetos; g) embarque com escada de chapa de aço inoxidável antiderrapante; h) sistema de exaustão; i) pega-mãos em tubos de aço inoxidável; j) extintores de incêndio, sendo pelo menos um de gás carbônico e outro de pó químico, de 6 kg cada um. <p>4.3.3.5.2 Deve ser previsto o fornecimento de refeição a todo pessoal em atividade no atendimento no horário desta, isto é, ao pessoal do trem de socorro, da via permanente, da ponte, da obra, das telecomunicações, da sinalização e outras áreas.</p> <p>4.3.3.6 Vagão bombeiro</p> <p>4.3.3.6.1 Reservatório d'água com mínimo de 30000 L.</p> <p>4.3.3.6.2 Componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) bomba de motor de explosão com uma captação de 101,6 mm e duas saídas de 63,5 mm; b) quatro mangotes com fio de aço resistente, de 101,6 mm, com engate rápido; c) combate a incêndio (ver 5.2). 	<p>4.3.3.7 Vagão de calçamentos</p> <p>Deve conter pranchas de diversas medidas, dormentes com comprimento variável e os itens constantes em 4.4.</p> <p>4.4 Equipamento</p> <p>O trem de socorro é dotado de:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) gerador fixo, para iluminação de composição; b) grupo gerador portátil com motor a óleo diesel; c) macacos hidráulicos e mecânicos de 15 a 150 ton; d) sistema de corte oxiacetilênico portátil; e) talha rolante; f) talha manual de corrente, com capacidade para 50 kg; rosca sem fim, elevação de até 30 m; g) encarrilhadeira; h) cabo de aço, corrente e gancho; i) elementos de sinalização (bandeiras, lanternas, placas e outros); j) caixas de primeiros-socorros; k) bicicleta; l) extensões para aparelhos de iluminação à prova de explosão; m) compressor e furadeira pneumática; n) biruta portátil com haste metálica de 5 m, desmontável em seguimentos de 1 m; o) dois tambores, sendo um com areia e outro com serragem; p) cabos de náilon de 12 mm, em peças de 100 m cada; q) 120 suportes metálicos com argolas de 1,3 m; r) motobomba elétrica; s) 60 m de mangueira de 50,8 mm; t) quatro macas e equipamentos de primeiros-socorros; u) quatro lanternas à prova de tempo;
--	--

Fonte: ABNT (1997).

Figura 4 – ABNT NBR 14077 – Segurança do usuário – Comunicação visual

2

NBR 14077:1998

a revisão, recomenda-se àqueles que realizam acordos com base nesta que verifiquem a conveniência de se usarem as edições mais recentes das normas citadas a seguir. A ABNT possui a informação das normas em vigor em um dado momento.

NBR 7641:1984 - Via permanente ferroviária - Terminologia

NBR 7642:1985 - Tráfego ferroviário - Terminologia

3 Definições

Para os efeitos desta Norma, são adotadas as definições das NBR 7641 e NBR 7642 e as seguintes.

3.1 projeto gráfico: Planejamento e/ou representação gráfica para elaboração de um elemento de comunicação visual.

3.1.1 diagramar: Dispor de acordo com estrutura pre-determinada (alinhamento, proporção, formato, tipo, cor, dimensão) os elementos que devem ser impressos (texto, pictograma) ou determinar a disposição de espaços a serem ocupados, precisando o formato do impresso, os tipos a serem utilizados e as dimensões.

3.1.2 alinhar: Dispor uma mensagem visual (texto, pictograma) perfeitamente colocada em uma determinada posição em relação às margens sobre um fundo-suporte.

3.1.3 dimensionar: Calcular ou preestabelecer volumes e/ou quantidades das mensagens visuais (texto, pictograma).

3.1.4 painel/suporte/placas: Qualquer tipo de material (chapa de aço, madeira, acrílico, papel, etc.) sobre o qual se registram (impressão, gravação, montagem, etc.) informações visuais (texto, pictogramas).

3.1.5 tipografia: Composição de caracteres gráficos (letras ou sinais) utilizados em projetos de comunicação visual.

3.1.6 pictograma/glifo: Linguagem de natureza icônica (signo/símbolo) baseada em representação gráfica de rápida compreensão por qualquer pessoa pertencente a um grupo cultural, independente do idioma.

3.2 comunicação visual: Ato ou efeito de emitir e receber mensagens por meio de métodos ou processos convencionados através da linguagem cromática, escrita e/ou icônica (sinais, signos ou símbolos), que procura alcançar maior eficácia na transmissão de informações, de forma clara, precisa e sistemática.

3.2.1 sinalização de fluxo: Elemento de comunicação visual com o objetivo de direcionar, informar e orientar os possíveis fluxos de usuários dentro do sistema metroferroviário.

3.2.1.1 de entrada e saída normais: Elemento de comunicação visual com objetivo de direcionar o deslocamento do usuário na entrada e saída do sistema metroferroviário, de forma rápida e segura.

3.2.1.2 de entrada de emergência: Elemento de comunicação visual com objetivo de direcionar a entrada de viaturas oficiais de socorro (bombeiros, ambulâncias e outros) em situação de emergência.

3.2.1.3 sinalização de equipamentos de fluxos de passageiros e de emergência: Elemento de comunicação visual com objetivo de indicar aos passageiros os equipamentos existentes, suas localizações e a forma correta e segura de sua utilização.

3.2.2 sinalização de restrição de acesso: Elemento de comunicação visual com objetivo de impedir ao passageiro o acesso às áreas restritas a funcionários e às que ofereçam perigo na área operacional do sistema metroferroviário.

3.2.3 sinalização de advertência: Elemento de comunicação visual com objetivo de alertar aos usuários sobre perigo iminente.

3.2.4 sinalização de proibição: Elemento de comunicação visual com objetivo de impedir ações em determinados locais.

3.2.5 sinalização de instrução: Elemento de comunicação visual com objetivo de informar ao usuário sobre o uso correto de equipamentos ou forma correta de ação perante situações de adversidade.

4 Requisitos gerais

Em transporte de passageiros devem ser utilizados vários tipos de sinalização, adequados às diversas configurações do sistema metroferroviário, com o objetivo único de garantir a segurança de seus usuários.

4.1 Estações

Deve ser obedecido o seguinte:

a) acesso/entorno:

- sinalização de fluxo;
- sinalização de equipamentos de fluxos de passageiros e de emergência;
- sinalização para deficientes físicos;

b) mezanino/saguão:

- sinalização de fluxo;
- sinalização de equipamentos de fluxos de passageiros e de emergência;
- sinalização de restrição de acesso;
- sinalização para deficientes físicos;

c) plataforma:

- sinalização de fluxo;
- sinalização de equipamentos de fluxos de passageiros e de emergência;
- sinalização de restrição de acesso;
- sinalização de advertência;
- sinalização de proibição;
- sinalização para deficientes físicos.

Fonte: ABNT (1998).

Figura 5 – ABNT NBR 14077 – Segurança do usuário – Comunicação visual

NBR 14077:1998	3
<p>4.2 Vias</p> <p>Deve ser obedecido o seguinte:</p> <p>a) via permanente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sinalização de equipamentos; - sinalização de restrição de acesso; - sinalização de advertência; - sinalização de proibição; - sinalização de instrução; <p>b) passagem de emergência:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sinalização de equipamentos; - sinalização de restrição de acesso; - sinalização de advertência; - sinalização de proibição; - sinalização de instrução; <p>c) saída de emergência:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sinalização de equipamentos; - sinalização de restrição de acesso; - sinalização de advertência; - sinalização de proibição; - sinalização de instrução. <p>4.3 Trens de passageiros</p> <p>Deve ser obedecido o seguinte:</p> <p>a) interior:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sinalização de fluxo; - sinalização de equipamentos de emergência; - sinalização de advertência; - sinalização de proibição; - sinalização de instrução; - sinalização das estações de parada; - numeração do carro; <p>b) exterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sinalização de fluxo; - sinalização de restrição de acesso; 	<ul style="list-style-type: none"> - sinalização de advertência; - sinalização de proibição; - sinalização de instrução; - numeração do carro. <p>4.4 Equipamentos</p> <p>Deve ser obedecido o seguinte:</p> <p>a) de fluxo de passageiros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sinalização de advertência; - sinalização de proibição; - sinalização de instrução; - sinalização de fluxo; <p>b) de emergência:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sinalização de identificação de equipamento; - sinalização de advertência; - sinalização de instrução. <p>5 Requisitos específicos</p> <p>5.1 Sinalização de saída</p> <p>5.1.1 Composição</p> <p>É composta pela palavra "saída", acompanhada ou não de pictogramas (seta e equipamento de fluxo).</p> <p>5.1.2 Dimensão</p> <p>Deve ter dimensão tal que não haja prejuízo de legibilidade a no mínimo 30 m de distância, usando-se a repetição do elemento comunicativo para distâncias superiores.</p> <p>5.1.3 Visibilidade</p> <p>Deve ser visível mesmo com baixa luminosidade no local.</p> <p>5.1.4 Localização</p> <p>Deve ser implantada no sentido perpendicular ao fluxo de passageiros.</p> <p>5.1.5 Cores</p> <p>Devem ser padronizadas para todo o sistema metroferroviário, devendo obedecer:</p> <p>a) seta, pictograma e/ou texto: cor branca luminosa ou refletiva;</p> <p>b) fundo na cor escura, não podendo ser utilizada para outro tipo de informação.</p>

Fonte: ABNT (1998).

Figura 6 – ABNT NBR 14077 – Segurança do usuário – Comunicação visual

4

NBR 14077:1998

<p>5.2 Sinalização de saída de emergência</p> <p>5.2.1 Composição</p> <p>É composta pelas palavras "saída de emergência", acompanhada ou não de pictogramas (seta e equipamento de fluxo).</p> <p>5.2.2 Dimensão</p> <p>Deve ter dimensão tal que não haja prejuízo de sua legibilidade a no mínimo 30 m de distância, usando-se a repetição do elemento comunicativo para distâncias superiores.</p> <p>5.2.3 Visibilidade</p> <p>Deve ser visível mesmo com baixa luminosidade no local.</p> <p>5.2.4 Localização</p> <p>Dever ser implantada no sentido perpendicular ao fluxo de passageiros.</p> <p>5.2.5 Cores</p> <p>Devem ser padronizadas para todo o sistema metroferroviário, devendo obedecer:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) seta, pictograma e/ou texto: cor branca luminosa ou refletiva; b) fundo na cor verde. 	<p>5.4.3 Visibilidade</p> <p>Deve ser visível mesmo com baixa luminosidade no local.</p> <p>5.4.4 Localização</p> <p>Deve ser posicionada em local que permita boa visibilidade, sem interferir com outras sinalizações.</p> <p>5.4.5 Cores</p> <p>Devem ser padronizadas para todo o sistema metroferroviário. Nos casos específicos das sinalizações de advertência e proibição, devem ser utilizadas as cores amarela e preta, vermelha e branca, respectivamente.</p>
<p>5.3 Sinalização de fluxo de passageiros</p> <p>5.3.1 Composição</p> <p>É composta de um pictograma indicativo de direção, acompanhada de complemento.</p> <p>5.3.2 Dimensão</p> <p>Deve ter dimensão tal que não haja prejuízo de sua legibilidade a no mínimo 30 m de distância, usando-se a repetição do elemento comunicativo para distâncias superiores.</p> <p>5.3.3 Visibilidade</p> <p>Deve ser visível mesmo com baixa luminosidade no local.</p> <p>5.3.4 Localização</p> <p>Deve ser implantada no sentido perpendicular ao fluxo de passageiros.</p> <p>5.3.5 Cores</p> <p>Devem ser padronizadas para todo o sistema metroferroviário.</p>	<p>5.5 Equipamentos de emergência</p> <p>5.5.1 Composição</p> <p>É composta de pictogramas indicativos de sua localização e do equipamento específico.</p> <p>5.5.2 Dimensão</p> <p>Deve ter dimensão tal que não haja prejuízo de sua legibilidade a no mínimo 20 m de distância.</p> <p>5.5.3 Visibilidade</p> <p>Deve ser visível mesmo com baixa luminosidade no local.</p> <p>5.5.4 Localização</p> <p>Deve ser posicionada em local que permita boa visibilidade, sem interferir com outras sinalizações.</p> <p>5.5.5 Cores</p> <p>Devem ser padronizadas para todo o sistema metroferroviário.</p>
<p>5.4 Sinalização de equipamentos</p> <p>5.4.1 Composição</p> <p>É composta de pictogramas indicativos de sua localização e do equipamento específico.</p> <p>5.4.2 Dimensão</p> <p>Deve ter dimensão tal que não haja prejuízo de sua legibilidade a no mínimo 20 m de distância.</p>	<p>5.6 Sinalização de restrição de acesso</p> <p>5.6.1 Composição</p> <p>É composta de pictograma representativo de figura humana na cor preta e com uma barra inclinada da esquerda para direita, de cima para baixo, na cor vermelha, com fundo branco e envolta por uma coroa vermelha.</p> <p>5.6.2 Dimensões</p> <p>Deve ter dimensão tal que não haja prejuízo de sua legibilidade a no mínimo 20 m de distância.</p> <p>5.6.3 Localização</p> <p>Deve ser posicionada junto ao acesso de local restrito.</p> <p>5.6.4 Cores</p> <p>O pictograma deve ser impresso na cor preta, sobre fundo branco, com barra e coroa em vermelho.</p>

Fonte: ABNT (1998).

Figura 7 – ABNT NBR 14077 – Segurança do usuário – Comunicação visual

NBR 14077:1998

5

5.7 Sinalização de advertência

5.7.1 Composição

Deve ser feita por placa ou outro meio adequado, composta de texto e/ou pictograma de advertência.

5.7.2 Dimensão

Deve obedecer ao seguinte:

a) placa:

- ter dimensão tal que não haja prejuízo de sua legibilidade a no mínimo 20 m de distância;

b) de borda de plataforma (faixa amarela):

- faixa de 10 cm de largura pintada ou cravada em toda a extensão da plataforma, distante 50 cm da borda.

5.7.3 Localização

Deve ser posicionada junto ao local com perigo iminente.

5.7.4 Cores

Devem ser amarela e/ou preta.

5.8 Sinalização de proibição

5.8.1 Composição

É composta de pictograma representativo da proibição na cor preta, com uma barra inclinada da esquerda para direita, de cima para baixo, na cor vermelha, com fundo branco e envolta por uma coroa vermelha.

5.8.2 Dimensão

Deve ter dimensão tal que não haja prejuízo de sua legibilidade a no mínimo 20 m de distância.

5.8.3 Localização

Deve ser posicionada no local de impedimento da ação.

5.8.4 Cores

O pictograma deve ser impresso na cor preta, sobre fundo branco, e a barra e a coroa em vermelho.

5.9 Sinalização de instrução

Deve ser feita por placa ou outro meio adequado, composta de texto e/ou pictograma de proibição.

Fonte: ABNT (1998).

Figura 8 – ABNT NBR 14138 – Trem – Revista e equipagem – Inspeção de segurança do tráfego

NBR 14138:1998

3

4.3 Conservação da composição

Verificar se existem peças em arraste, soltas, no rejeito ou faltantes, além do estado geral da composição quanto à lanternagem (funilaria) e pintura.

Verificar se existem veículos com vazamento de produtos transportados ou carga mal acomodada.

4.4 Veículos isolados

Verificar se a composição está com veículos isolados, se positivo, verificar a quantidade e se este valor não ultrapassa 5% da composição, que é o valor máximo admissível para trens de carga.

4.5 Engate e aparelho de choque e tração

Verificar se existe alguma peça faltante ou quebrada e se os engates encontram-se na altura correta para que ocorra o acoplamento com os veículos que compõem o trem.

4.6 Transporte de mercadoria perigosa

Caso a composição tenha mercadoria perigosa, verificar se a locomotiva possui em perfeito estado: homem morto, velocímetro/tacógrafo/fita velocimétrica, extintores de incêndio, meios de comunicação, caixa de primeiros-socorros, equipamentos de proteção individual, ficha de declaração de carga e ficha de emergência do produto.

A composição que transporta produtos perigosos deverá dispor de:

- conjunto de equipamentos para o atendimento a acidentes, avarias e outras emergências;
- verificar se os vagões possuem rótulos de risco e painéis de segurança sobre o produto transportado;
- verificar se é vetado o transporte de produtos perigosos em trens de passageiros e mistos, a não ser que atendam as disposições da regulamentação do transporte ferroviário de mercadorias perigosas;
- verificar se neste tipo de trem não é permitida a inclusão de vagão plataforma carregado com toras, trilhos, grandes peças ou estruturas;
- verificar se os produtos perigosos fracionados estão bem acondicionados e se suas embalagens estão rotuladas e etiquetadas;
- verificar se no mesmo vagão só será permitido o transporte de mercadorias perigosas com outro tipo de produto, se houver compatibilidade entre eles.

NOTA - Consultar RTFPP - Decreto N. 98973 de 21-02-90 - em caso de dúvidas.

4.7 Extintor de incêndio/telecomunicações

4.7.1 Verificar nos extintores de incêndio existentes na(s) locomotiva(s):

- a) tipo e capacidade de cada um;
- b) validade da carga e se está completa;

c) sua localização adequada;

d) se existe guarda-corpo.

4.7.2 Verificar se a(s) locomotiva(s) possui(em) aparelho de comunicação para contato com o centro de controle de tráfego e:

- a) seu funcionamento (bom/excesso de ruídos);
- b) se há zonas de sombra (túneis, cortes, morros, etc.) que atrapalhem a comunicação do trem no trecho percorrido.

5 Equipagem

Anotar nome e matrícula do maquinista e seu auxiliar e examinar o descrito em 5.1 a 5.3.

5.1 Habilitação

Certificar-se que o maquinista e o auxiliar estão aptos a desempenhar suas funções, verificando:

- seu conhecimento teórico e prático sobre mecânica, freios e sinalização (data dos cursos sofridos);
- treinamento de combate contra incêndio e primeiros-socorros (data do último treinamento);
- exames médico e psicológico (data dos últimos exames, verificando se estes encontram-se vencidos, de acordo com a norma adotada pela empresa ferroviária).

Caso o trem seja de mercadoria perigosa, verificar se a equipagem tem conhecimento da carga, se recebeu treinamento para transporte de mercadorias perigosas (data) e se conhece o plano de emergência e comunicação a ser feito em caso de acidente.

Verificar se a equipagem está de posse da documentação do trem.

5.2 Condução

Acompanhar o comportamento do maquinista e auxiliar, na condução do trem, sua segurança no cumprimento dos percursos e manutenção de todo o trem com o mínimo de folga, reduzindo com isto os impactos. Caso haja trechos em rampa, verificar se a condução é com segurança, anotar se a aplicação dos freios é feita corretamente e se o mesmo obedece às restrições de velocidade porventura existentes.

Para o ensaio de freio com a composição em marcha, o maquinista, após o trem ter atingido a velocidade recomendada para o trecho, sem rampas, deverá, através do manipulador automático da locomotiva, provocar uma aplicação de serviço; com isto, haverá a verificação do perfeito comportamento do sistema do freio e do conhecimento do maquinista.

5.3 Escala

Verificar a escala mensal da equipagem⁹.

Fonte: ABNT (1998).