



**REGULAMENTO OPERACIONAL DA REDE METROPOLITANA DE TRANSPORTES COLE-
TIVOS DA REGIÃO METROPOLITANA DE GOIÂNNA (ROT)**

Aprovado pela Deliberação CDTC-RMG de 27/11/2007

TÍTULO I
DAS DEFINIÇÕES
CAPÍTULO I
DAS DEFINIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Os serviços de transporte coletivo urbano de passageiros na região da Grande Goiânia são regidos pela Lei Complementar do Estado de Goiás nº 27, de 30 de dezembro de 1999, modificada pela Lei Complementar do Estado de Goiás nº 34, de 3 de outubro de 2001, sendo organizados na forma da Rede Metropolitana de Transportes Coletivos – RMTC.

Art. 2º. A RMTC, nos termos do § 3º do artigo 1º da Lei Complementar nº 27/1999, com a redação dada pelo artigo 1º da Lei Complementar nº 34, é a unidade sistêmica regional composta por todas as linhas e serviços de transporte coletivo, de todas as modalidades ou categorias, intramunicipais ou intermunicipais, que servem ou que venham a servir os municípios relacionados no referido § 3º, artigo 1º da Lei Complementar nº 27/1999.

Parágrafo único. São atendidos pela RMTC os municípios de Goiânia, Aparecida de Goiânia, Trindade, Senador Canedo, Goianira, Nerópolis, Abadia de Goiás, Aragoiânia, Bela Vista de Goiás, Bonfinópolis, Brazabrantes, Guapó, Hidrolândia, Santo Antônio de Goiás, Teresópolis de Goiás, Goianópolis, Nova Veneza e Caldazinha.

Art. 3º. Para fins de organização da RMTC, os serviços de transportes coletivos da RMTC classificam-se em:

I - regulares integrados, assim denominados os serviços de transporte coletivo essenciais que formam o Sistema Integrado de Transporte – SIT;

II - complementares especiais, assim denominados os serviços de transporte coletivo, integrantes do SIT-RMTC, oferecidos em ocasiões de eventos específicos, como feiras, exposições, competições esportivas, espetáculos artísticos e datas comemorativas;

III - complementares personalizados, assim denominados os serviços de transporte coletivo, integrantes do SIT-RMTC, para atendimento de comunidades, agrupamentos de pessoas ou segmentos específicos de usuários, a exemplo de parques industriais, condomínios de natureza comercial ou residencial, e pessoas portadoras de necessidades especiais, neste caso em complementação ao serviço regular integrado;

IV - complementares diferenciados, assim entendidos os serviços, integrantes do SIT-RMTC, realizados por meio de qualquer veículo legalmente adequado ao transporte coletivo de passageiros, com especificações variadas de tecnologia, dimensões e itens de conforto, e com trajetos, funcionalidades e preços distintos dos serviços regulares integrados, organizados sob orientação de mercado.

Art. 4º. Os serviços de transporte coletivo regulares integrados são serviços públicos essenciais, devendo ser prestados aos usuários com eficiência, regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e modicidade tarifária, tudo compatível com sua dignidade de cidadão, nos termos da legislação, deste Regulamento, das deliberações da Câmara Deliberativa de Transportes Coletivos da Região Metropolitana de Goiânia – CDTC-RMG, das resoluções e atos administrativos baixados pela Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos – CMTC.

Art. 5º. Qualquer pessoa tem o direito de utilizar os serviços públicos de transporte coletivo do SIT-RMTC, contra a única exigência do pagamento da respectiva tarifa.

Par. Único. Os benefícios de redução ou isenção de tarifas subordinar-se-ão às normas específicas definidas pela CMTC.

Art. 6º. Os serviços de transporte coletivo complementares, nas suas diferentes categorias, relacionadas no artigo 3º, poderão ser instituídos de forma permanente ou transitória, por iniciativa das Operadoras ou da CMTC, sempre sobre o controle público, subordinando-se aos termos da legislação, deste Regulamento, das deliberações da CDTC-RMG e das resoluções da CMTC.

Par. Único. Aplicam-se aos serviços complementares diferenciados, definidos no inciso IV do Artigo 3º deste Regulamento, o disposto no Artigo 13 da Lei Federal nº. 8.987, de 13 de fevereiro de 1995.

Art. 7º. O Sistema Integrado de Transporte – SIT constitui a organização dos serviços de transporte coletivo da RMTC, expressa em uma rede única de linhas e serviços, amplamente integrada, homogênea e indivisível, mediante soluções de integração física ou tarifária, oferecendo à população opções de deslocamento em toda área geográfica atendida pela RMTC.

Art. 8º. A Câmara Deliberativa de Transportes Coletivos – CDTC, estabelecida por força da Lei Complementar nº 27/1999, com posteriores alterações, é a instância máxima de gestão da política metropolitana de transporte coletivo, com funções deliberativas.

Art. 9º. Compete à CDTC, nos termos do § 5º do art. 6º da Lei Complementar nº 27/1999, alterado pelo art. 2º da Lei Complementar 34/2001:

I - decidir sobre a outorga de concessões, permissões e autorizações de serviços que integram ou venham a integrar a RMTC;

II - estabelecer a política tarifária, fixar tarifas e promover revisões e reajustes tarifários.

III - deliberar sobre a organização, os investimentos, o planejamento, o gerenciamento, o controle e a fiscalização dos serviços;

IV - orientar os procedimentos de revisão e adaptação da legislação estadual e dos municípios, no tocante ao serviço público de transporte coletivo, aos princípios e normas da Lei Complementar nº 27/1999;

V - decidir, em última instância administrativa, sobre recursos interpostos nos processos de fiscalização julgados pela CMTC.

Art. 10. O Estado de Goiás e todos os municípios relacionados no parágrafo único do artigo 2º deste Regulamento, em conformidade com o disposto na Lei Complementar nº 27/1999, exercerão seus poderes, direitos, prerrogativas e obrigações inerentes aos serviços de transporte coletivo exclusivamente na CDTC-RMG.

Art. 11. A Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos – CMTC é a entidade gestora da RMTC, competindo-lhe, na forma do § 4º do artigo 9º da Lei Complementar nº 27/1999, a organização, o planejamento, o gerenciamento, o controle e a fiscalização operacional de serviços públicos de transportes coletivos de passageiros prestados ou que possam ser prestados no contexto sistêmico único e indivisível da RMTC.

Art. 12. A gestão do transporte coletivo metropolitano será exercida nos termos da legislação e, adicionalmente, observando os seguintes princípios:

I - oferecimento de serviços que atendam as necessidades de deslocamento motorizado da população, com disponibilidade, confiabilidade e condições adequadas;

II - realização continuada de investimentos de forma a propiciar a redução dos custos operacionais e a modicidade tarifária;

III - inclusão social, favorecendo o acesso da população às oportunidades das cidades atendidas pela RMTC;

IV - ampliação da participação do modo de transporte coletivo na matriz de deslocamento da população das cidades atendidas pela RMTC, mediante ações e investimentos que permitam o favorecimento do serviço de transporte coletivo como forma preferencial de deslocamento motorizado;

V - sustentabilidade das cidades e redução das deseconomias urbanas geradas pela circulação motorizada.

CAPÍTULO II

DA TERMINOLOGIA

Art. 13. Ficam definidos os seguintes termos para utilização neste Regulamento e nos demais atos complementares, bem como na relação cotidiana entre o Poder Concedente, Concessionárias e Usuários:

VI - **Agente de fiscalização** – profissional credenciado pela CMTC, responsável pela realização de atividades de fiscalização dos serviços de transporte coletivo na forma deste Regulamento;

VII - **Área geográfica de atendimento ou área de operação ou área operacional** – delimitação territorial estabelecida na região atendida pela RMTC à qual está associada a execução dos serviços do lote de serviços de responsabilidade de cada concessionária;

VIII - **Área paga** – designação dada à área dos terminais ou de plataformas de corredores em que o embarque dos usuários nos ônibus se dá sem a necessidade de passagem pelo validador do veículo;

IX - **Arrecadação tarifária** - valores monetários resultantes da comercialização dos produtos tarifários no âmbito do Sistema de Bilhetagem Eletrônica;

X - **Auto de Infração** – documento emitido pela fiscalização da CMTC que registra a identificação do autor, a infração ocorrida e a respectiva penalidade aplicada;

XI - **Avaliação da qualidade do serviço de transporte** – processo de apuração de indicadores dos serviços de transporte coletivo realizados pela Concedente e pela concessionária com o objetivo de subsidiar a gestão da qualidade;

XII - **Bilhete do Sistema de Bilhetagem Eletrônica** – meio físico, instituído no âmbito do Sistema de Bilhetagem Eletrônica, na forma de cartão de papel, no padrão *Edmonson*, dotado de tarja magnética capaz de receber e armazenar dados relativos a créditos de viagens de transporte coletivo empregados pelos passageiros no acesso aos veículos de transporte coletivo, aos terminais e às plataformas de embarque de corredores de transporte, quando de sua passagem pelos equipamentos de validação;

XIII - **Cadastro da Frota** – relação dos veículos, mantida pela CMTC, contendo as informações de caracterização e identificação dos veículos autorizados a prestar os serviços de transporte coletivo na RMTC, como placa, chassi, prefixo, marca, modelo, capacidade, entre

outros;

XIV - **Cadastro Geral de Operação do SIT-RMTC** – banco de dados, mantido pela CMTC, onde são registradas as informações de especificação dos serviços de transporte, como itinerários e horários;

XV - **Cartões do Sistema de Bilhetagem Eletrônica**: meio físico, instituído no âmbito do Sistema de Bilhetagem Eletrônica, na forma de cartão plástico, no padrão ISO, dotado de dispositivos eletrônicos (*chip* e antena) capazes de receber, armazenar e transmitir dados relativos a créditos de viagens de transporte coletivo empregados pelos passageiros no acesso aos veículos de transporte coletivo, aos terminais e às plataformas de embarque de corredores de transporte, quando de sua passagem pelos equipamentos de validação;

XVI - **Capacidade do veículo** – quantidade máxima de lugares disponíveis nos veículos para transporte dos passageiros, igual à soma de lugares sentados e em pé, calculada de acordo com o tipo, modelo, características técnicas e da taxa de densidade de passageiros em pé por m² admitida para a área útil do veículo;

XVII - **Central de Controle Operacional (CCO)** – unidade de trabalho composta por equipamentos, sistemas, processos de trabalho e recursos humanos que permitem a identificação do posicionamento geográfico dos veículos em operação, a comunicação de dados e voz com os veículos, e a orientação de ações operacionais a serem executadas pelos motoristas na condução dos veículos, e dos fiscais na regulagem operacional das linhas, de forma a garantir a observância do Plano Operacional e a regularidade da operação dos serviços;

XVIII - **Certificado de Vinculação ao Serviço – CVS** – documento emitido pela CMTC, após inspeção veicular, que declara a autorização de circulação do veículo para prestação do serviço de transporte na RMTC;

XIX - **Ciclo fechado** – designação do percurso realizado pelos veículos de transporte coletivo em operação em uma linha de transporte, desde a sua saída de um terminal até o seu retorno ao mesmo local;

XX - **Concessão** – é o regime jurídico pelo qual a CMTC delega a empresas a exploração e prestação dos serviços de transporte coletivo da RMTC, mediante prévio processo licitatório, nas condições estabelecidas no Edital e no Contrato de Concessão;

XXI - **Concessionária** – empresa à qual é delegada a concessão de serviços de transporte coletivo, após licitação;

XXII - **Contrato de concessão** – instrumento jurídico pelo qual a CMTC delega a terceiro a concessão de serviços de transporte coletivo da RMTC, estabelecendo, entre outros, o objeto, prazos e condições para prestação dos serviços de transporte;

XXIII - **Corredor de transporte coletivo** – infra-estrutura instalada no sistema viário, compreendendo soluções de segregação ou de preferência de circulação dos veículos de transporte coletivo, tais como pistas exclusivas e segregadas, faixas exclusivas ou faixas preferenciais, dotadas de instalações físicas especialmente projetadas para acomodar o embarque e desembarque dos passageiros de forma segura e confortável;

XXIV - **Corredor Anhanguera** – corredor de transporte coletivo dotado de pistas exclusivas e implantado ao longo da Avenida Anhanguera, no município de Goiânia, entre o Terminal Novo Mundo, na região Leste, e o Terminal Padre Pelágio, na região Oeste;

XXV - **Custo com impostos e taxas** – parcela dos custos operacionais que inclui

os tributos incidentes sobre a prestação e exploração dos serviços;

XXVI - **Custo de administração** – parcela dos custos operacionais que inclui os itens relativos às despesas administrativas relacionadas com a prestação dos serviços, tais como seguro obrigatório dos veículos, demais seguros, energia elétrica, água, esgoto, IPTU, telefone, material de expediente, gasto com acidentes não cobertos por seguros, contribuição sindical patronal, assinatura de periódicos, divulgação de informações ao público, propaganda e demais despesas administrativas;

XXVII - **Custo de capital** – custos relativos à depreciação e remuneração do capital aplicado em veículos, garagens, instalações, equipamentos e remuneração do capital aplicado no almoxarifado;

XXVIII - **Custo de pessoal administrativo** – soma das despesas com a equipe de diretores, gerentes e empregados do setor administrativo, incluindo os encargos sociais e benefícios;

XXIX - **Custo de pessoal operacional** – soma das despesas com a equipe de motoristas, despachantes, demais empregados do setor de tráfego e setor de manutenção, incluindo os encargos sociais e benefícios;

XXX - **Custo variável com a frota de reserva técnica** – soma das despesas necessárias à operação dos serviços, compreendendo custos de capital relacionados à frota e custos de administração, que variam conforme a quantidade de veículos da frota de reserva técnica;

XXXI - **Custo variável com a frota operacional** – soma das despesas necessárias à operação dos serviços, compreendendo custo com pessoal operacional, custo com pessoal administrativo, custos de administração e custos de capital relacionados à frota, que variam conforme a quantidade de veículos da frota operacional;

XXXII - **Custo variável com a rodagem** – soma das despesas necessárias à operação dos serviços, compreendendo os custos com combustível, lubrificantes, rodagem, peças e acessórios, que variam conforme o percurso total percorrido pelos veículos;

XXXIII - **Demanda** – quantidade de deslocamentos realizados a bordo dos veículos pelos usuários dos serviços de transporte coletivo, expressada por unidade de tempo;

XXXIV - **Dias tipo** – designação genérica para os dias da semana nos quais a demanda apresenta um padrão comum, como dias úteis, sábados, domingos;

XXXV - **Especificação do serviço** – processo de trabalho em que é definida a oferta dos serviços, isto é, a quantidade de viagens necessárias ao atendimento da demanda, e seus horários;

XXXVI - **Estação de conexão ou de integração** – local onde se estabelece a integração de serviços de transporte coletivo, normalmente no itinerário de passagem das linhas, caracterizado como um terminal de pequeno porte, implantado na maioria das vezes no sistema viário;

XXXVII - **Faixas exclusivas** – sinalização viária pela qual se define uma ou mais faixas de rolamento na via pública para a circulação apenas de veículos de transporte coletivo, salvo situações autorizadas, tais como para o acesso a edificações lindeiras e conversões;

XXXVIII - **Faixas preferenciais** – sinalização viária pela qual se define uma ou mais faixas de rolamento na via pública onde pode se dar a circulação de todos os tipos de veículos, porém com preferência para a circulação de veículos de transporte coletivo;

XXXIX - **Fatura Diária de Serviços** – documento, de emissão diária pela concessionária, para a entidade responsável pelo gerenciamento do Sistema de Bilhetagem Eletrônica, onde são retratados e consolidados todos os dados da demanda e receita na data, classificados por categoria de usuários, produtos tarifários e correspondentes valores de tarifas, resultando no valor da receita operacional devida à concessionária;

XL - **Frequência** – quantidade de meias viagens por unidade de tempo;

XLI - **Frota contratual ou contratada** – quantidade de veículos de transporte coletivo, por tipo, definida pelo Poder Concedente, no Edital de Licitação e no Contrato de Concessão, para fins de execução dos serviços contratados.

XLII - **Frota de largada** – quantidade de veículos que integram a frota operacional que saem das garagens de cada uma das concessionárias, pela manhã, ou 1º (primeiro) período, para a operação dos serviços;

XLIII - **Frota operacional** – quantidade de veículos necessários para a execução das viagens de uma linha ou conjunto de linhas;

XLIV - **Frota realizada** – quantidade de veículos efetivamente utilizados pela concessionária na prestação dos serviços;

XLV - **Frota de reserva técnica** – quantidade de veículos destinados à substituição dos ônibus que integram a frota operacional em caso de avaria ou de retirada para manutenção preventiva;

XLVI - **Frota total** – resultado da soma da quantidade de veículos da frota operacional e de reserva técnica;

XLVII - **Gestor ou Gerenciador do Sistema de Bilhetagem Eletrônica** – entidade representativa da categoria econômica das concessionárias, responsável pela operação, manutenção e administração do Sistema de Bilhetagem Eletrônica;

XLVIII - **Horário de viagem** – momento de partida do veículo de transporte coletivo para a realização de viagens;

XLIX - **Índices verificadores de qualidade ou indicadores de qualidade** – medida quantitativa de uma determinada variável escolhida para avaliação da qualidade dos serviços;

L - **Índice Geral de Qualidade do Serviço – IGQS** – indicador geral de qualidade dos serviços de transporte coletivo prestados pela concessionária, variando de 0 (zero) a 100 (cem) pontos, obtido através da atribuição de notas a cada um dos indicadores de qualidade;

LI - **Intervalo** – medida de tempo entre os horários de viagem ou entre a passagem de veículos consecutivos de uma mesma linha em qualquer ponto do seu trajeto;

LII - **Integração espacial** – funcionalidade do Sistema de Bilhetagem Eletrônica que permite a utilização, pelos usuários, de duas ou mais linhas do SIT-RMTC, de forma seqüencial, com ou sem pagamento adicional de valor, de acordo com um tempo máximo definido para as leituras consecutivas do cartão ou bilhete, e ainda sujeita às restrições de limitação de combinação de linhas integráveis;

LIII - **Integração física** – modalidade de integração empregada no SIT-RMTC pela qual o usuário transfere-se livremente entre linhas de transporte coletivo no interior dos terminais de integração;

LIV - **Integração temporal** – funcionalidade potencial do Sistema de Bilhetagem Ele-

trônica para uso em determinados produtos tarifários, que permite a utilização, pelos usuários, dentro de um intervalo de tempo definido, das linhas do SIT-RMTC, mediante o pagamento do valor estabelecido para o produto tarifário;

LV - **Itinerário** – percurso da viagem compreendendo ponto terminal principal, pontos de parada, ruas, terminais de integração e o ponto terminal secundário;

LVI - **Linha** – conjunto de viagens de veículos de transporte coletivo organizado em um itinerário regular entre pontos terminais e de parada, com horários definidos;

LVII - **Linha alimentadora** – tipo de linha do SIT-RMTC que realiza o atendimento dos setores urbanos, estabelecendo a ligação destes com os terminais de integração e ou estações de conexão;

LVIII - **Linha circular** – tipo de linha do SIT-RMTC que realiza percursos em um único sentido de operação, na área do Centro Expandido;

LIX - **Linha de conexão** – tipo de linha do SIT-RMTC que realiza o atendimento dos setores urbanos, estabelecendo a ligação destes com as estações de conexão;

LX - **Linha eixo** – tipo de linha do SIT-RMTC que realiza os principais atendimentos na área urbana, estabelecendo a ligação entre os terminais e estações de conexão e as áreas de atração de viagens;

LXI - **Linha Eixo Anhanguera** – linha eixo que opera no Corredor Anhanguera;

LXII - **Linha expressa** – tipo especial de linha de eixo que realiza a ligação direta das áreas de produção de viagens, nos setores urbanos, com as áreas de atração de viagens, com parte do percurso sem paradas para embarque e ou desembarque, com ou sem passagem por terminais de integração;

LXIII - **Linha de ligação** – tipo de linha de eixo que realiza a interligação entre dois terminais;

LXIV - **Linha radial ou direta** – tipo de linha do SIT-RMTC que realiza ligações entre setores urbanos e a área do centro expandido do município de Goiânia, com ou sem integração tarifária;

LXV - **Linha semi-urbana** – tipo especial de linha alimentadora que realiza a ligação entre setores urbanos dos municípios não-conurbados com o núcleo central da Região Metropolitana de Goiânia e os terminais de integração;

LXVI - **Lote de serviços** – conjunto de serviços estabelecido através de linhas e viagens programadas do SIT-RMTC, que integram o objeto da concessão de cada concessionária;

LXVII - **Medição do serviço** – processo de trabalho pelo qual são coletados dados de forma manual ou automática relativos às viagens realizadas e demanda transportada;

LXVIII - **Meia viagem** – deslocamento dos veículos entre o terminal principal e o terminal secundário de uma linha e vice-versa;

LXIX - **Notificação** – documento que registra a ocorrência de infração a dispositivo deste Regulamento, do Contrato de Concessão ou de qualquer outro ato normativo;

LXX - **Ordem de Serviço de Operação (OSO)** – documento por meio do qual a CMTC institui e comunica à concessionária as características de operação das linhas e serviços, como

horários das viagens e trajetos;

LXXI - **Operação normal** – viagens regulares dos ônibus transportando passageiros;

LXXII - **Operadora** – outra designação para concessionária;

LXXIII - **Passagens** – outra designação para tarifas;

LXXIV - **Passageiros** – outra denominação para demanda;

LXXV - **Passageiros catracados** – demanda que passa pela catraca dos veículos de transporte coletivo ou das plataformas de embarque e desembarque de corredores de transporte ou dos terminais de integração;

LXXVI - **Passageiros integrados** – demanda proveniente de transferências realizadas entre linhas do SIT-RMTC, mediante integração espacial, temporal ou física;

LXXVII - **Passageiros equivalentes** – resultado do cálculo que expressa uma equivalência da quantidade de passageiros catracados, com uma quantidade teórica de passageiros que pagariam a tarifa do serviço;

LXXVIII - **Períodos operacionais** – períodos do dia tipo em que a demanda apresenta características de distribuição temporal e espacial comuns classificados em: Pré-pico manhã (PPM); Pico Manhã (PM); Entre-pico manhã (EPM); Pico Almoço (PA); Entre-pico tarde (EPT); Pico Tarde (PT); Pós-pico tarde (PPT); Noite (N);

LXXIX - **Planos de ação** – planejamento realizado pela concessionária, integrado por medidas, procedimentos, estratégias, recursos físicos, humanos e tecnológicos, cronogramas e outros elementos, que tenham como objetivo melhorar o seu desempenho em relação aos indicadores de qualidade;

LXXX - **Planos de contingência** – planejamento realizado pela CMTC para a organização da prestação dos serviços de transporte coletivo em situações que haja risco à sua continuidade e regularidade, como greves, paralisações ou deficiência grave do Operador;

LXXXI - **Plano operacional** – planejamento da oferta dos serviços, compreendendo a distribuição dos horários de viagem ao longo dos dias tipo nas linhas da RMTC;

LXXXII - **Política tarifária do transporte coletivo urbano ou política tarifária** – parte integrante das políticas públicas pela qual o Poder Público promove o atendimento dos interesses comunitários, assegurando amplo acesso à RMTC, maior mobilidade dos usuários e a necessária sustentabilidade dos serviços, e por meio da qual define, entre outros, as diferentes tarifas aplicáveis aos serviços, as gratuidades, o modelo de integração tarifária, a forma de cobrança e as opções de pagamento em conformidade com os objetivos de mobilidade da população, de inclusão social, de modicidade do preço pago pelos deslocamentos e de garantia do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão;

LXXXIII - **Ponto de conexão** – outra denominação para estação de conexão;

LXXXIV - **Ponto terminal principal** – local designado para a realização da regulação operacional da linha;

LXXXV - **Ponto terminal secundário** – local de retorno da viagem;

LXXXVI - **Plataformas de embarque e desembarque** – estruturas físicas específicas e exclusivas dos corredores de transporte e dos terminais e estações destinadas à parada dos veículos de transporte coletivo e à realização do embarque e desembarque dos usuários

em condições especiais de conforto, informação e segurança;

LXXXVII - **Plataformas de embarque e desembarque do Corredor Anhanguera** – plataformas fechadas de embarque e desembarque localizadas no Corredor Anhanguera, dotadas de sinalização, catracas e validadores que lhes permite operar com prévia validação dos bilhetes e cartões do Sistema de Bilhetagem Eletrônica para o acesso aos ônibus;

LXXXVIII - **Produtos tarifários do Sistema de Bilhetagem Eletrônica** – designação genérica para diferentes formas de pagamento de passagem instituídas no âmbito do Sistema de Bilhetagem Eletrônica, caracterizados pela mídia empregada (cartão ou bilhete), quantidade de créditos armazenáveis, funcionalidades permitidas quanto à integração e valor unitário da tarifa;

LXXXIX - **Quadro horário** – relação de horários estabelecidos para as meias- viagens ou viagens;

XC - **Quilometragem ociosa ou quilometragem morta** – quilometragem rodada resultante do percurso dos veículos entre os terminais principal ou secundário e a garagem da Operadora;

XCI - **Regulagem operacional** – ato pelo qual a Operadora mantém os ônibus estacionados no terminal principal ou secundário pelo tempo necessário à regularização dos horários de viagem programados;

XCII - **Receita operacional** – valores monetários da concessionária resultantes da liquidação e recebimento das Faturas Diárias de Serviços;

XCIII - **Remuneração do serviço** – receita da concessionária obtida pelo produto do número de passageiros transportados pelas tarifas respectivas de acordo com o modelo tarifário e de integração instituído;

XCIV - **Retorno operacional ou diretinho** – retorno de veículo no contra-fluxo da demanda de modo reservado, isto é, sem o transporte de passageiros, como forma de obtenção de redução do tempo de ciclo da viagem.

XCV - **Sistema de Bilhetagem Eletrônica** – designação geral para o conjunto de equipamentos, instalações, processos de trabalho, mídias empregadas, produtos tarifários e pessoal que formam o sistema de comercialização de passagens e de controle do acesso dos usuários aos serviços de transporte coletivo, organizado e operado pela entidade sindical que representa a categoria econômica das concessionárias;

XCVI - **Sistemas automáticos para coleta de dados operacionais** – sistema de coleta e processamento de dados, utilizando equipamentos automatizados, embarcados nos ônibus, que permitem o registro de eventos e o armazenamento de dados relacionados com a prestação dos serviços de transporte coletivo

XCVII - **Serviço de Informações ao Usuário – SIU** – conjunto de mídias diversas como canais de acesso via Internet e voz (0800), elementos de informação fixa como placas e painéis nos terminais, pontos de parada e veículos, informações impressas e outros meios de veiculação de informações que permita continuamente informar os usuários sobre o acesso e uso dos serviços de transporte coletivo, bem como recepcionar reclamações, sugestões e demais manifestações dos usuários;

XCVIII - **Sistema de transporte coletivo** – designação genérica para o conjunto de linhas, infra-estrutura, veículos e equipamentos que permitem a oferta, à população, dos servi-

ços públicos de transporte coletivo;

XCIX - **Sistema Inteligente de Tarifação de Passagens** – modelagem pela qual é conhecido o Sistema de Bilhetagem Eletrônica instituído na RMTC.

C - **Tarifa do serviço ou tarifa** – preço definido para o uso dos serviços de transportes coletivos;

CI - **Tarifa básica contratual** – tarifa que representa a equação de equilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão, estabelecida de acordo com os estudos realizados pela CMTC por ocasião da realização da licitação para a concessão dos serviços;

CII - **Tarifa média ou tarifa equivalente** – quociente entre a receita arrecadada no serviço de transporte coletivo e a demanda em determinado período de tempo, representando o valor médio pago pelos passageiros, considerando o impacto da redução tarifária dos estudantes e das isenções;

CIII - **Tempo de viagem** – duração total da meia-viagem ou da viagem em ciclo fechado;

CIV - **Tempo de ciclo** – duração total da viagem em ciclo fechado, incluindo o tempo parado nos terminais principal e secundário;

CV - **Terminal de integração ou terminal** – equipamento urbano inerente à RMTC que é destinado à integração física, operacional e tarifária de usuários para complementação da viagem;

CVI - **Usuário** – designação geral de qualquer pessoa que utiliza os serviços de transporte coletivo;

CVII - **Validador** – equipamento instituído no âmbito do Sistema de Bilhetagem Eletrônica para a leitura e gravação de dados dos cartões e bilhetes, verificação dos dados e liberação de catraca, armazenagem de informações coletadas e sua transmissão;

CVIII - **Veículo de transporte coletivo** – denominação genérica para qualquer veículo com capacidade para o transporte coletivo de pessoas na RMTC, de acordo com as especificações operacionais definidas pela CMTC;

CIX - **Viagem** – outra designação para ciclo fechado, isto é, de deslocamento de ida e volta entre os terminais principal e secundário.

CAPÍTULO III

DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE COLETIVO DA RMTC

Art. 14. Na qualidade de gestora executiva dos serviços de transporte coletivo na Grande Goiânia, cabe à CMTC as funções de planejamento da oferta dos serviços, de implementação e manutenção da infra-estrutura e de regulação dos serviços.

§ 1º. São funções da CMTC relativas ao planejamento da oferta dos serviços da RMTC:

I - promover pesquisas, levantar dados e elaborar estudos para subsidiar suas decisões e as da Câmara Deliberativa de Transportes Coletivos da Região Metropolitana de Goiânia (CDTC-RMG);

II - propor e implantar modificações no sistema de transporte coletivo que forma a

RMTC, de acordo com as necessidades do atendimento aos usuários e a coletividade em geral;

III - acolher para análise e emitir pareceres sobre propostas encaminhadas pelas concessionárias sobre a oferta dos serviços de transporte, em especial sobre o Plano Operacional da RMTC;

IV - promover o registro do Plano Operacional e das características dos serviços de transporte coletivo, com as especificações dos serviços a serem realizados pela concessionária, no Cadastro Geral de Operação do SIT-RMTC;

V - emitir as Ordens de Serviço de Operação (OSO);

VI - promover estudos para subsidiar a CDTC nas revisões e reajustes da tarifa e na fixação da política tarifária.

§ 2º. São funções da CMTC relativas à implementação da infra-estrutura necessária à operação do SIT-RMTC:

I - realizar diretamente ou controlar e fiscalizar, quando delegados, os serviços de manutenção, conservação e limpeza das estações de embarque, terminais de integração, mobiliário urbano, elementos de sinalização, equipamentos e demais instalações físicas que compõem a infra-estrutura do SIT-RMTC;

II - realizar estudos e projetos visando a reforma, ampliação e readequação da infra-estrutura do SIT-RMTC;

III - realizar obras de reforma, ampliação e readequação da infra-estrutura do SIT-RMTC;

IV - promover ações de captação de recursos nas esferas municipais, estadual e federal para investimentos na infra-estrutura do SIT-RMTC.

§ 3º. São funções da CMTC relativas à regulação dos serviços:

I - editar normas operacionais em complementação a este Regulamento, outras determinações e resoluções da Diretoria Colegiada da CMTC e da CDTC;

II - gerir os contratos de concessão, executando todas as atribuições estatuídas;

III - fiscalizar os serviços concedidos e acompanhar a execução dos contratos de concessão;

IV - manter cadastro da frota vinculada aos serviços e realizar as inspeções veiculares necessárias à garantia da prestação dos serviços em condições seguras à população;

V - coibir a prática de serviços de transporte de passageiros que não disponham de delegação pública legalmente instituída;

VI - garantir a observância dos direitos dos usuários e demais agentes afetados pelos serviços de transporte sob seu controle, reprimindo eventuais infrações;

VII - aplicar penalidades legais, regulamentares e contratuais à concessionária;

VIII - efetuar avaliações econômico-financeiras da concessão, adotando as medidas que se fizerem necessárias para o seu equilíbrio;

IX - encaminhar à CDTC as propostas de reajuste e ou revisão do valor das tarifas;

X -realizar os levantamentos necessários à apuração da avaliação da qualidade dos serviços prestados pela concessionária, na forma da metodologia e regulamentação específica;

XI - acompanhar o desenvolvimento tecnológico e organizacional dos serviços públicos de transporte e de outras atividades que os afetem, opinando quanto à viabilidade e às prioridades técnicas, econômicas e financeiras dos projetos pertinentes ou afetos aos serviços concedidos;

XII - definir parâmetros e padrões técnicos para a prestação de serviços adequados;

XIII - autorizar a transferência da concessão nos casos previstos no contrato de concessão;

XIV - realizar as demais obrigações previstas no Artigo 29 da Lei Federal nº 8.987/1995;

XV - promover intervenção nos serviços, conforme o disposto na Lei Federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995 e deste Regulamento.

Art. 15. Na organização dos serviços de transporte coletivo da RMTC, a CMTC observará as premissas e diretrizes gerais definidas no artigo 3º da Deliberação CDTC-RMG nº 058, de 24 de julho de 2007.

CAPÍTULO IV DO REGIME JURÍDICO

Art. 16. Os serviços de transportes coletivos da RMTC serão prestados por pessoas jurídicas através de delegação da CMTC, na forma de concessão determinada pela CDTC, e após processo licitatório, em conformidade com o disposto na Deliberação CDTC-RMG nº 058/2007.

Parágrafo único. As concessões e a licitação que lhe darão origem serão promovidas nos termos do modelo específico aprovado pela CDTC na forma da Deliberação nº 058/2007.

Art. 17. A concessão, por si só, impõe a vinculação dos meios materiais e humanos empregados pela concessionária na operação dos serviços, quaisquer que sejam eles, como pessoal, veículos, garagens, oficinas e outros, ao serviço público essencial que prestam.

§ 1º. A vinculação de que cuida este artigo é condição expressa, como se escrita fosse, em todas as relações da concessionária com terceiros que envolvam os bens vinculados.

§ 2º. A concessionária não poderá dispor dos meios materiais utilizados e vinculados aos serviços, sem prévia e escrita anuência da CMTC, vedação que se aplica, dentre outros casos, à venda de ônibus e sua utilização em outras modalidades de transporte.

§ 3º. A concessionária deverá encaminhar ofício à CMTC, no caso de necessária disponibilização de algum dos meios materiais utilizados, solicitando sua anuência, a qual terá um prazo de cinco (5) dias úteis para se manifestar, findo o qual, não havendo manifestação, será considerada como anuência dada.

§ 4º. O disposto no *caput* deste artigo não inclui materiais de consumo, desde que sempre repostos nos níveis adequados para a prestação dos serviços, nem impede a concessionária de admitir e demitir seu pessoal, desde que mantenha sempre o número de pessoas adequado à operação regular dos serviços.

Art. 18. Durante o prazo da concessão a concessionária cumprirá os termos de compromisso e propostas por ela apresentadas no processo licitatório que deu origem à concessão, bem como as especificações e condições que integram o Edital de Licitação e o Contrato de Concessão.

Art. 19. A concessionária não poderá ceder ou transferir seus direitos e obrigações a terceiro, sem prévio consentimento da CMTC, que poderá anuir à transferência, em caráter excepcional, sem prejuízo de outras exigências, se:

I - a cessionária atender todos os requisitos exigidos para operação dos serviços, em especial aqueles originalmente preenchidos pela cedente;

II - a cedente estiver em dia com suas obrigações perante a CMTC;

III - a cessionária assumir todas as obrigações e garantias prestadas pela cedente, somadas outras que forem julgadas necessárias pela CMTC.

Art. 20. No caso de desinteresse da concessionária pela operação dos serviços, a CMTC deverá ser notificada com antecedência de 12 (doze) meses, de modo a permitir a realização das medidas administrativas necessárias à nova delegação.

§ 1º. Durante o prazo necessário à formalização de nova delegação, a concessionária é obrigada a manter a prestação dos serviços até que nova operadora esteja capacitada para o início das atividades, sem solução de continuidade aos usuários.

§ 2º. A manifestação da concessionária em não dar continuidade à operação dos serviços não a exime de honrar os pagamentos e demais compromissos contratuais anteriores à notificação, e aos que serão necessários durante o prazo em que continuar a operar até a sua regular sucessão, bem como não a exime das penalidades, caso cabíveis, estabelecidas no Contrato de Concessão.

Art. 21. A concessionária deverá manter atualizados, durante todo o prazo do Contrato de Concessão, os documentos de habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira, qualificação técnica e regularidade fiscal estabelecidos no processo que deu origem à concessão.

§ 1º. Os documentos referenciados no *caput* deste artigo deverão ser entregues anualmente à CMTC, durante o mês de janeiro de cada ano, ou, para aqueles com datas especificadas na legislação, quando de sua publicação.

§ 2º. A concessionária deverá comunicar à CMTC, dentro de 30 (trinta) dias contados do respectivo registro na Junta Comercial, as alterações que impliquem na mudança de sua Razão Social ou da composição do seu quadro societário, apresentando o respectivo instrumento formal.

CAPÍTULO V

DOS DIREITOS E RESPONSABILIDADES

Art. 22. Aos usuários do SIT-RMTC cabem os seguintes direitos, sem prejuízo de outros direitos definidos na legislação:

I - receber serviço adequado;

II - receber da CMTC e da concessionária as informações para defesa dos interesses individuais ou coletivos;

III - levar ao conhecimento da CMTC e da concessionária as irregularidades referentes ao serviço prestado.

§ 1º. Ao usuário será garantida a continuidade de sua viagem, sem ônus adicional, através da utilização dos veículos alocados nos serviços de transporte coletivo, sempre que ocorrer impedimento na viagem que estiver sendo realizada, por motivos mecânicos do veículo, acidente de trânsito ou outros fatos que impeçam seu prosseguimento.

§ 2º. A CMTC e a concessionária deverão adotar as medidas necessárias para assegurar aos usuários amplo acesso às informações sobre os serviços, e meios eficazes para a recepção e tratamento de suas reclamações através de canais próprios, na forma do Serviço de Informações ao Usuário – SIU.

§ 3º. As irregularidades nos serviços deverão ser informadas pelos usuários de modo que seja possível sua precisa caracterização.

§ 4º. Sempre que for necessário modificações substanciais nos serviços, como modificação de trajetos de linhas, de intervalos previstos entre viagens, esquemas de integração com outras linhas, formas de pagamento, de acesso às plataformas de embarque e terminais, deverá haver prévia divulgação em tempo não inferior a 5 (cinco) dias, salvo em situações de força maior que exijam implantações imediatas.

Art. 23. O usuário estará automaticamente dispensado do pagamento da tarifa correspondente, sempre que houver falhas nos validadores dos veículos, ou em todos os validadores instalados nas plataformas de embarque de corredores de transporte coletivo, quando assim previsto, ou em todos os validadores instalados nos terminais de integração, salvo a disponibilização de solução alternativa para a cobrança das passagens.

Art. 24. São responsabilidades do usuário:

I - manter em boas condições os bens através dos quais lhes são prestados os serviços, em especial não jogando lixo, detritos ou depredando os veículos, pontos de parada, plataformas de embarque, terminais e estações;

II - portar-se de modo adequado no interior dos veículos, no interior dos terminais e das plataformas de embarque, respeitando os outros usuários;

III - colaborar com o oferecimento de condições seguras e confortáveis para a circulação dos outros usuários no interior do veículo, não se postando nas portas e não obstruindo desnecessariamente o corredor de circulação;

IV - ceder os assentos preferenciais indicados nos veículos para as pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos e gestantes, conforme a legislação;

V - acessar os veículos de transporte coletivo, as plataformas de embarque e os terminais unicamente através da apresentação dos cartões e bilhetes eletrônicos para leitura nos validadores;

VI - embarcar pela porta dianteira dos ônibus, salvo nos terminais de integração e nas plataformas de corredores que operem em regime fechado de área paga;

VII - identificar-se junto ao motorista, quando beneficiário de isenção ou redução tari-

fária, conforme procedimentos instituídos;

VIII - utilizar os benefícios de redução ou isenção tarifária apenas para uso próprio, não transferindo o cartão eletrônico de passagem para uso de outras pessoas.

Art. 25. Às concessionárias do SIT-RMTC cabem os seguintes direitos, sem prejuízo de outros direitos definidos na legislação e no Contrato de Concessão:

I - realização de estudos para adequação da oferta dos serviços ao atendimento da demanda de transporte;

II - participação no planejamento global dos serviços de transporte coletivo do SIT-RMTC, em conjunto com a CMTC e demais concessionárias;

III - garantia de ampla defesa nos casos de imputação das penalidades previstas neste Regulamento e no Contrato de Concessão, de acordo com os prazos, formas e meios de manifestação regulamentados;

IV - equilíbrio econômico-financeiro da prestação dos serviços concedidos, respeitados os princípios legais, regulamentares e contratuais que regem a forma de exploração do serviço;

V - recebimento de respostas da CMTC em relação às consultas formuladas nos prazos fixados;

VI - remuneração pelos serviços prestados nos prazos e condições definidos no Contrato de Concessão;

VII - exploração de fontes de receitas acessórias ou complementares, compatíveis com o objeto da concessão, mediante prévia anuência da CMTC.

Art. 26. Às concessionárias do SIT-RMTC cabem as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras definidas na legislação e nos respectivos contratos de concessão:

I - cumprir o disposto na legislação, neste Regulamento, no Contrato de Concessão, nas deliberações da CDTC-RMG e nas demais normas definidas pela CMTC;

II - dar condições de funcionamento pleno e regular aos serviços sob sua responsabilidade;

III - submeter-se à fiscalização da CMTC, facilitando-lhe a ação;

IV - pagar à CMTC os valores estabelecidos no Contrato de Concessão, e também as taxas e multas imputadas, julgadas e mantidas em desfavor da concessionária depois de superadas as instâncias recursais;

V - realizar a fiscalização de uso, pelos usuários, dos cartões e bilhetes do Sistema de Bilhetagem Eletrônica, empregados no acesso aos veículos, terminais e plataformas de embarque do Corredor Anhanguera, ou de outros corredores de transporte, quando projetados com cobrança externa aos veículos;

VI - apresentar, sempre que for exigido, os seus veículos para vistoria técnica, comprometendo-se a sanar, no prazo que for determinado pela CMTC, as irregularidades que possam comprometer o conforto, a segurança ou a regularidade do transporte de passageiros;

VII - manter os veículos com as características fixadas pela CMTC;

VIII - preservar a inviolabilidade de equipamentos de sistemas automáticos de coleta de dados operacionais instalados nos ônibus, incluídos os equipamentos do Sistema de Bilhe-

tagem Eletrônica;

IX - apresentar a frota de largada, diariamente, em adequado estado de conservação e limpeza;

X - informar por escrito à CMTC, mensalmente, a relação de acidentes com vítima e sem vítima, informando data, horário e local, acompanhado de cópia dos Boletins de Ocorrências, quando houver, e ou acompanhado de cópia do Relatório de Acidentes de Trânsito (RAT) emitido pela concessionária;

XI - garantir a continuidade da viagem, providenciando a imediata substituição do veículo avariado ou o transporte gratuito dos usuários que estejam dentro do mesmo e que tenham pago a tarifa, na primeira viagem subsequente;

XII - contratar pessoal devidamente habilitado e com comprovada experiência para as funções de operação, manutenção e controle operacional;

XIII - manter o pessoal envolvido diretamente com a operação adequadamente capacitado e treinado para a execução de suas atividades, em especial no que diz respeito ao trato com o público e à segurança das viagens;

XIV - realizar estudos e propostas de oferta de serviços, incluindo as pesquisas necessárias, apresentando os seus resultados à CMTC.

Art. 27. São direitos da CMTC:

I - o livre exercício de suas funções, respeitadas as competências e determinações expressas na legislação e demais atos normativos;

II - o livre acesso às instalações das concessionárias e aos seus veículos, desde que para exercício de suas funções de regulação, controle e fiscalização;

III - o acatamento, por parte das concessionárias e seus prepostos, das instruções, normas e especificações;

IV - o recebimento dos valores devidos pelas concessionárias.

Art. 28. São responsabilidades da CMTC o exercício das suas funções definidas no artigo 14 e, adicionalmente:

I - promover a política de transporte definida pela CDTC de acordo com os princípios estabelecido pelo artigo 12 deste Regulamento;

II - atuar em observância da unidade de gestão metropolitana instituída pela Lei Complementar nº 27/1999, e ulteriores modificações.

TÍTULO II

DA EXPLORAÇÃO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

CAPÍTULO VI

DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE COLETIVO

Art. 29. Os serviços de transporte coletivo serão executados conforme as especificações operacionais, registradas no Cadastro Geral de Operação do SIT-RMTC, objeto das Ordens de Serviço de Operação, e conforme os padrões técnicos e operacionais definidos neste Regulamento, nos atos normativos estabelecidos pela CMTC e na legislação pertinente.

Art. 30. A concessionária deverá garantir a operação diária dos veículos nos trajetos

definidos para as linhas, podendo efetuar alterações apenas em casos estritamente necessários, por motivos de impedimentos eventuais de vias e logradouros.

§ 1º. As alterações eventuais referidas neste artigo deverão cessar imediatamente após a eliminação do motivo que as causou.

§ 2º. Nos casos de impedimentos da circulação nas faixas exclusivas dos corredores de transporte poderá excepcionalmente, e dentro do possível, haver operação no sistema viário utilizado pelo tráfego geral.

§ 3º. A concessionária subordinará a sua operação aos planos de contingência elaborados pela CMTC nos casos de impedimentos de circulação no sistema viário por força de obras, eventos e incidentes.

Art. 31. Os motoristas, quando em operação, além do uso do uniforme de trabalho, deverão portar a documentação pessoal em ordem, pronta, para ser exibida à fiscalização.

Art. 32. Na prestação dos serviços do SIT-RMTC deverão ser observados os seguintes procedimentos:

I - o embarque e o desembarque de passageiros somente será efetuado nos pontos de parada e nas plataformas de embarque previamente estabelecidas, após regular acionamento do sinal pelo passageiro, salvo determinação em contrário;

II - o embarque dos passageiros nos ônibus somente ocorrerá pela porta dianteira, salvo nos terminais de integração e nas plataformas de corredores que operem em regime de área paga, situação em que o embarque ocorrerá pelas portas definidas no modelo operacional destes equipamentos públicos;

III - os veículos somente poderão trafegar com suas portas fechadas;

IV - o tráfego dos veículos observará as normas de trânsito, as normas específicas de circulação em corredores de transporte e terminais de integração;

V - os motoristas conduzirão os veículos de modo a não gerar situações de insegurança e desconforto aos passageiros, como freadas ou arrancadas bruscas e velocidade incompatível com o tipo de via;

VI - a parada dos veículos nos pontos de parada e nas plataformas de embarque deverá se dar de modo a garantir, com segurança e conforto, o acesso ou o egresso dos usuários no veículo, o que impõe a observância de distâncias compatíveis entre a porta do veículo e o piso da calçada ou das plataformas de embarque, salvo a existência de bloqueios que impeçam tal feito;

VII - no interior dos terminais de integração, assim entendida a área paga dos terminais, o embarque dos passageiros deve ser realizado normalmente pelas portas de desembarque dos veículos, ressalvados os casos específicos regulados por meio de ato próprio da CMTC;

VIII - os motoristas observarão as necessidades especiais das pessoas portadoras de deficiência, dos idosos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo no acesso ou egresso do veículo, incluindo, caso necessário e disponível, a operação de sistemas de elevação de cadeiras de rodas;

IX - os veículos deverão circular, quando em serviço nas linhas, com a correta identi-

ficação da linha ou destino no seu letreiro e, ainda, com demais elementos de comunicação externa que auxiliem a comunicação com os usuários sobre trajetos e referenciais urbanos atendidos;

X -incumbe ao motorista zelar para que a informação transmitida nos elementos de comunicação externa do veículo corresponda à operação da viagem que estiver realizando;

XI - no caso de avarias mecânicas, falhas de qualquer natureza e acidentes sem vítimas, que não envolva a necessidade, prevista em lei, da permanência do veículo no local, ele deverá ser estacionado fora da faixa de circulação e, de preferência, em local de pouco tráfego, para não atrapalhar o trânsito da região e não provocar acidentes;

XII - ocorrendo a situação prevista no inciso XI, deverá ser providenciado local adequado e seguro para espera dos passageiros, bem como deverá ser providenciada a transferência dos passageiros para outros veículos, cujos motoristas não poderão interpor restrições de qualquer natureza, exceto em caso de excesso de lotação;

XIII - nas situações referidas no inciso XI, em que não seja possível o deslocamento do veículo por seus próprios meios, ou a manutenção do veículo no local, a concessionária deverá providenciar, prontamente, a remoção do ônibus avariado mediante guincho ou reboque.

Art. 33. É proibida a interrupção das viagens, salvo em caso fortuito ou de força maior, situação em que a concessionária fica obrigada a adotar as providências necessárias para garantia, aos usuários, do prosseguimento da viagem.

Art. 34. Os usuários poderão conduzir bagagens, desde que possível o seu transporte, sem incômodo ou risco para os demais passageiros, a critério do motorista.

Art. 35. O transporte será recusado ao usuário que estiver em visível estado de embriaguez, sob efeito de substância tóxica ou, ainda, em atitude que comprometa a segurança e tranquilidade dos demais passageiros.

CAPÍTULO VII

DOS VEÍCULOS E DA MANUTENÇÃO

Art. 36. Os veículos empregados pela concessionária deverão possuir as características técnicas fixadas pela CMTC.

§ 1º. Os veículos e seus componentes não poderão sofrer alterações ou qualquer modificação que alterem as características definidas, sem autorização prévia da CMTC.

§ 2º. A concessionária uniformizará a identificação de sua frota quanto a cores, desenhos e demais elementos de identificação visual, em conformidade com os padrões definidos em conjunto com a CMTC.

§ 3º. Os veículos terão assentos destinados ao uso preferencial por idosos, gestantes, lactantes, pessoas portadoras de deficiência e pessoas acompanhadas por crianças de colo, os quais deverão estar devidamente identificados, observando as quantidades e características definidas pela CMTC.

§ 4º. Os veículos deverão dispor de elementos de informação ao público, como letreiros e painéis, manuais ou eletrônicos, em conformidade com as especificações definidas pela CMTC, e correto conteúdo das informações a serem veiculadas.

Art. 37. Só será admitida a circulação de veículos que estejam registrados e selados pela CMTC, situação esta que assegura seu vínculo ao serviço de transporte.

§ 1º. O registro dos veículos dar-se-á através de requerimento encaminhado pela concessionária à CMTC, no qual deverão constar os dados dos veículos para a qual é solicitada inclusão no Cadastro de Frota, acompanhado de cópia dos documentos que comprovem a propriedade ou a posse, e a respectiva Nota Fiscal de aquisição, contrato de compra e venda, ou contrato de arrendamento.

§ 2º. Os veículos serão submetidos à vistoria prévia realizada por pessoal próprio da CMTC ou por ela terceirizado, antes do deferimento do registro.

§ 3º. Para cada veículo registrado será fornecido Certificado de Vinculação ao Serviço - CVS, em (2) duas vias.

§ 4º. Em nenhuma hipótese será permitida a substituição de um veículo de transporte coletivo por outro com idade superior.

§ 5º. A exclusão de veículo da frota deverá ser requerida à CMTC através de ofício.

Art. 38. Os veículos em operação deverão ser mantidos em perfeito estado de funcionamento, segurança e conforto, em conformidade com as instruções dos fabricantes e boas práticas de manutenção veicular.

Parágrafo único. Os veículos que estejam alocados na reserva técnica e que estejam afastados de serviço para fins de manutenção poderão assim permanecer por um prazo máximo de 60 (sessenta) dias, findo o qual deverá ser imediatamente substituído por outro, de forma a recompor a quantidade de ônibus de reserva.

Art. 39. As novas concessionárias deverão promover a renovação da frota inicial revertida, mediante aquisição de veículos novos, zero quilômetro, de forma a reduzir a idade média da frota global atual, e a atualizar tecnologicamente a frota empregada nos serviços do SIT-RMTC, atendendo as disposições da Deliberação nº 058/2007-CDTC, de acordo com as ações consolidadas no "Programa Metropolitano de Transporte Coletivo" da Grande Goiânia, aprovada pela Deliberação nº 057/2007-CDTC.

§ 1º. Para avaliação da idade de cada veículo da frota será considerado o ano de fabricação do chassi.

§ 2º. A idade dos veículos será calculada com períodos de ½ (meio) ano e de forma que os veículos adquiridos novos no primeiro semestre completam um ano no dia 30 de junho do ano seguinte, e veículos adquiridos novos no segundo semestre completam um ano no dia 31 de dezembro do ano seguinte.

§ 3º. As substituições de veículos que atingirem o limite máximo de uso deverão ser programadas pela concessionária e informadas à CMTC.

Art. 40. Os veículos serão submetidos à inspeção veicular, no mínimo 2 (duas) vezes por ano, segundo normas estabelecidas pela CMTC.

§ 1º. Os veículos reprovados nas vistorias tratadas neste artigo poderão ser reparados no local durante o tempo de duração da vistoria, findo o qual serão submetidos a nova vistoria.

§ 2º. Encerrado o processo de vistoria, o agente de fiscalização da CMTC entregará à concessionária o resultado, indicando aqueles veículos que apresentam falhas que não comprometem a segurança dos usuários e da população, os quais poderão ser reparados em um prazo máximo de 5 (cinco) dias, findo o qual serão submetidos a uma nova vistoria.

§ 3º. A CMTC poderá determinar a imediata suspensão da operação de veículo, configurada através de sua lacração, sempre que forem constatadas falhas que comprometam a segurança dos usuários e da população, ou quando, decorrido o prazo definido no parágrafo anterior, a concessionária não tenha tomado as providências no sentido de sanar as falhas constatadas.

Art. 41. A manutenção e o abastecimento dos veículos deverão ser feitos em local apropriado da garagem da concessionária, não admitida, sob qualquer pretexto, a presença de passageiros a bordo.

Art. 42. Os veículos somente poderão iniciar a operação do serviço após comprovadamente terem condições normais de tráfego, sem acusar qualquer anormalidade em teste de funcionamento feito na garagem, bem como após terem sido convenientemente limpos.

CAPÍTULO VIII

DAS GARAGENS E INSTALAÇÕES

Art. 43. A concessionária deverá dispor de garagem ou garagens exclusivas para o recolhimento e manutenção dos ônibus, bem como para o exercício das atividades de administração e operação.

Art. 44. A garagem ou as garagens deverá(ão) apresentar as características mínimas definidas pela CMTC no processo licitatório e deverá(ão) possuir, em especial:

I - áreas de pátio de estacionamento, áreas para atividades de manutenção e áreas administrativas adequadas ao bom funcionamento das atividades e compatíveis com o quantitativo dos veículos utilizados;

II - estruturas físicas (unidades) dedicadas às atividades de manutenção, administração do tráfego, administração em geral, refeitórios, sanitários e vestiários para os empregados;

III - estrutura de manutenção adequada para a realização dos serviços de manutenção preventiva, corretiva, reparo de conjuntos mecânicos, lanternagem, pintura, borracharia, lubrificação, lavagem de chassis e de peças, incluindo a disponibilidade de valetas em número adequado à frequência de execução dos serviços;

IV - pátio totalmente pavimentado, dotado de adequado sistema de drenagem de águas superficiais e, em separado, de sistema de coleta e separação de água e óleo;

V - todos os equipamentos fixos e móveis necessários à adequada execução dos serviços de manutenção.

§ 1º. Todas as instalações deverão integrar lote ou lotes de terrenos devidamente dotados de fechamento lateral mediante muro, com calçamento externo e acessos de veículos que não promovam impactos significativos na circulação viária.

§ 2º. As instalações civis deverão atender as normas para edificações e obras e as normas do zoneamento de uso e ocupação do solo da Prefeitura do município no qual se loca-

lize, bem como atender às exigências do Corpo de Bombeiros.

Art. 45. A CMTC realizará vistoria das instalações de garagem com antecedência ao início da operação dos serviços, para verificação do atendimento das características definidas, bem como o fará ao longo do prazo da concessão para verificação do estado geral das instalações e equipamentos.

§1º. Caso a vistoria referida neste artigo, a ser realizada antes do início da operação dos serviços, identifique o não cumprimento das exigências estabelecidas, a CMTC poderá, dentro das normas estabelecidas no processo licitatório, tomar as providências cabíveis e em relação à concessionária, de forma a garantir o fiel cumprimento do disposto no Regulamento, no Edital de Licitação e no Contrato de Concessão.

§ 2º. Caso as vistorias referidas neste artigo, a serem realizadas ao longo do prazo da concessão, identifique a necessidade de correções de forma a garantir que as características mínimas venham a ser observadas, ou que venham a ser efetuadas correções para melhoria do estado das instalações e equipamentos que comprometem a operação dos serviços, a CMTC determinará à concessionária a apresentação de um plano de recuperação das instalações, a ser entregue no prazo máximo de 15 (quinze) dias, do qual deverá constar a relação de serviços a serem executados e o cronograma correspondente.

§ 3º. O não cumprimento do disposto no § 2º ou a não realização dos serviços propostos no plano de recuperação das instalações ensejará a aplicação das penalidades definidas neste Regulamento.

CAPÍTULO IX

DO PESSOAL

Art. 46. A concessionária adotará processos adequados para a seleção e treinamento de pessoal, em especial quanto aos empregados que desempenham atividades relacionadas com o público e com a segurança do transporte.

Art. 47. O pessoal da concessionária, em contato com o público, deverá:

- I - conduzir-se com urbanidade;
- II - apresentar-se corretamente uniformizado, com identificação pessoal e da empresa;
- III - prestar ao passageiro, quando solicitado, todas as informações relativas aos serviços;
- IV - cumprir as normas relativas à execução dos serviços fixadas neste Regulamento;

Art. 48. A admissão dos motoristas será condicionada ao atendimento dos seguintes requisitos, sem prejuízo de outros estipulados:

- I - posse de Carteira Nacional de Habilitação com prazo de validade por vencer, e habilitação na categoria "D";
- II - comprovada experiência em trabalho com veículos pesados;
- III - ser aprovado nos testes de capacidade profissional a que deverão se submeter;
- IV - ter bons antecedentes.

Art. 49. Constituem deveres dos motoristas, sem prejuízo das obrigações definidas no Código de Trânsito Brasileiro:

I - dirigir o ônibus de modo a não prejudicar a segurança e o conforto dos passageiros, e de modo a não ameaçar a segurança do tráfego geral de veículos e pedestres no sistema viário;

II - movimentar o ônibus somente com as portas fechadas;

III - evitar freadas ou arrancadas bruscas e outras situações propícias a acidentes com usuários na área interna dos veículos;

IV - aguardar o tempo necessário para o acesso e egresso dos usuários nos veículos, em condições compatíveis com as características naturais de cada um, com especial atenção para as pessoas enquadradas nas situações relacionadas no inciso VIII do artigo 32, sendo-lhe facultado tomar providências para agilização dos procedimentos por parte dos usuários;

V - zelar pela boa ordem no interior do ônibus;

VI - prestar os esclarecimentos solicitados pelos agentes de fiscalização e pesquisadores da CMTC;

VII - evitar conversação regular com os usuários, com o ônibus em movimento, salvo em se tratando de solicitação de informações;

VIII - atender aos sinais de parada realizados pelos usuários, nas plataformas de embarque, nos pontos de parada e no interior dos veículos;

IX - conduzir o veículo pela faixa exclusiva ou faixas preferenciais dos corredores de transporte coletivo, salvo em situações de impedimento da faixa;

X - manter no veículo todos os documentos exigíveis;

XI - organizar o transbordo dos passageiros em caso de interrupção da viagem por motivo de falha ou acidente, mantendo os passageiros em local que ofereça segurança;

XII - não fumar no interior do veículo;

XIII - não ingerir bebida alcoólica ou substância tóxica em serviço, nem substância que provoque sonolência ou redução de reflexos, nos intervalos da jornada ou pouco tempo antes da entrada em serviço;

XIV - recolher o veículo à garagem ou interromper a sua operação quando ocorrer indícios de defeito mecânico que possa pôr em risco a segurança dos passageiros;

XV - recusar o transporte de animais (exceto cão-guia), plantas de médio ou grande porte, material inflamável, explosivo, corrosivo e outros materiais que possam comprometer a segurança ou conforto dos usuários;

XVI - agir de forma a garantir a ordem no interior do veículo, inclusive acionando o policiamento, caso necessário;

XVII - fiscalizar o uso dos produtos tarifários do Sistema de Bilhetagem Eletrônica no interior do veículo;

XVIII - impedir o embarque de passageiros pelas portas de desembarque, salvo nos terminais de integração e plataformas de corredores que operem em regime de área paga;

XIX - providenciar imediata limpeza do veículo, quando necessário;

XX - não permitir a entrada no ônibus de pedintes e vendedores ambulantes;

XXI - não portar, em serviço, arma de qualquer natureza.

Art. 50. A concessionária deverá oferecer cursos regulares de treinamento para os empregados de seu quadro.

Parágrafo único. No caso de motoristas, o programa de treinamento deverá, obrigatoriamente, conter aulas de direção defensiva, de relações com o público e de atendimento às pessoas portadoras de necessidades especiais.

Art. 51. É facultado à CMTC acompanhar os processos de sindicância instaurados pela concessionária, no caso de acidentes graves ou reiterados.

CAPÍTULO X

DA RECEITA E REMUNERAÇÃO

Art. 52. Os serviços de transporte coletivo prestados pelas concessionárias do SIT-RMTC serão remunerados pela receita tarifária arrecadada dos passageiros pagantes efetivamente transportados, de acordo com a cobrança das tarifas estabelecidas contratualmente e da política tarifária definida.

§ 1º. A política tarifária poderá contemplar mecanismos de subsídios públicos à remuneração dos serviços de transporte coletivo, hipótese em que deverão ser definidos com precisão, as garantias, os critérios de aplicação e de distribuição às concessionárias por meio dos instrumentos legais pertinentes.

§ 2º. A concessão de gratuidades, exceto à prevista na Constituição Federal, e de reduções tarifárias aos estudantes observarão o disposto na legislação, cabendo à CMTC o estabelecimento de procedimentos para a sua aplicação.

§ 3º. A concessão de gratuidades e reduções tarifárias além das previstas na data de publicação deste Regulamento, somente serão concedidas após avaliação do equilíbrio econômico-financeiro e definição da fonte de custeio.

§ 4º. Caso previsto no Contrato de Concessão e, ainda, quando autorizada pela CMTC, a concessionária poderá explorar receitas acessórias ou complementares vinculadas à prestação dos serviços de transporte coletivo, que serão incorporadas como receitas do SIT-RMTC para fins de avaliações econômico-financeiras.

Art. 53. A integração tarifária no âmbito do SIT-RMTC é um princípio fundamental que deverá ser observado em todas as questões afetas à definição do modelo tarifário, de remuneração e de integração, partes indissociáveis da política tarifária.

§ 1º. Na ocorrência de integração física, com livre transferência de passageiros entre linhas no interior ou área paga dos terminais, a receita decorrente das viagens integradas será atribuída à linha onde o usuário realizou a validação do cartão ou bilhete.

§ 2º. Na hipótese de adoção da integração eletrônica por meio dos cartões e bilhetes (integração espacial), o modelo de remuneração a ser estabelecido deverá observar a diretriz geral de partição da receita decorrente da integração dos serviços entre as concessionárias, obedecido o critério da proporcionalidade, a exemplo de 50% (cinquenta por cento) para cada linha na hipótese de deslocamento em dois trechos com uma integração entre eles.

Art. 54. A cobrança das tarifas dar-se-á sempre de acordo com o Sistema Eletrônico de Bilhetagem, sistema universal de cobrança automática de passagens instituído na RMTTC.

Parágrafo único. Compete às concessionárias a realização da fiscalização do acesso dos usuários aos veículos, aos terminais e às plataformas de embarque do Corredor Anhanguera, de modo a evitar evasão de receitas.

Art. 55. A CMTC terá a qualquer tempo amplo acesso a todos os dados e informações geradas pelo Sistema de Bilhetagem Eletrônica.

Parágrafo único. Cabe às Concessionárias a transmissão de dados originários do controle da arrecadação que permitam à CMTC o efetivo exercício de suas competências de gestão estabelecidas neste regulamento.

TÍTULO III

DA EXECUÇÃO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

CAPÍTULO XI

DA GESTÃO DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE

Art. 56. O planejamento dos serviços de transporte coletivo da RMTTC será realizado pela CMTC, observando-se os seguintes princípios:

I - oferta aos usuários da mais ampla mobilidade e acesso a toda área urbana dos municípios abrangidos pela RMTTC, no menor tempo e custo possíveis, com segurança e conforto;

II - preservação da rede unificada e integrada como conceito primordial para a estruturação dos serviços de transporte coletivo;

III - priorização da circulação no sistema viário dos veículos de transporte coletivo em relação à circulação dos demais veículos;

IV - observância das políticas urbanas dos municípios e da política urbana metropolitana, expressa nos planos diretores;

V - observância das necessidades de atendimento de transporte da população em áreas de expansão urbana ou de adensamento populacional;

VI - observância das diretrizes, análises, ações e programas estabelecidos no Plano Diretor Setorial de Transporte Coletivo da Grande Goiânia e nas suas futuras atualizações;

VII - observância das manifestações da população através dos meios instituídos e, em especial, das informações colhidas através do SIU;

VIII - emprego de metodologias e técnicas adequadas, baseadas em dados históricos e pesquisas atualizadas sobre a demanda de transporte;

IX - proposição do uso de tecnologias apropriadas aos serviços.

Art. 57. A CMTC realizará o planejamento dos serviços de transporte de forma articulada com as concessionárias, sem prejuízo de sua autoridade gestora executiva do SIT-RMTTC.

Art. 58. A especificação dos serviços de transporte da RMTTC será realizada tomando-se como base a demanda, aferida por processos diretos ou indiretos de medição; o seu comportamento em termos de distribuição espacial e temporal; a capacidade dos veículos utiliza-

dos; a taxa de conforto, em termos de densidade de passageiros em pé; os intervalos máximos de espera; o tempo de viagem e demais condições específicas.

§ 1º. Os estudos de especificação do serviço serão realizados mediante a utilização de técnicas consagradas de engenharia de transportes.

§ 2º. Para os estudos de especificação dos serviços as concessionárias realizarão pesquisas de demanda periódicas nas principais linhas do SIT-RMTC, as quais serão planejadas e programadas em conjunto com a CMTC, que fará o seu acompanhamento.

§ 3º. A CMTC definirá os padrões mínimos de taxa de conforto e intervalos máximos de acordo com as condições econômicas, operacionais e tecnológicas do SIT-RMTC.

§ 4º. Os estudos de especificação dos serviços, quando realizados pela concessionária, serão analisados previamente pela CMTC para definição final da oferta de viagens necessárias.

§ 5º. Os estudos de especificação dos serviços, quando realizados pela CMTC, serão apresentados às concessionárias para a suas considerações, antes da definição final da oferta necessária.

Art. 59. As concessionárias, a partir da especificação dos serviços, elaborarão o plano operacional, definindo as tabelas de serviços e, conseqüentemente, o quadro de horários.

§ 1º. O plano operacional será apresentado pelas concessionárias à CMTC, que o avaliará, antes da definição final do quadro de horários a ser praticado.

§ 2º. Havendo necessidade de ajustes no plano operacional apresentado na forma do §1º, em razão da avaliação da CMTC, a concessionária fará as revisões, reapresentando-o para aprovação final pela CMTC.

§ 3º. A concessionária poderá atualizar o plano operacional, independente da realização dos estudos de especificação dos serviços, como no caso de ajustes de jornada de operadores, devendo submetê-lo à aprovação pela CMTC na mesma forma como disposto neste artigo.

Art. 60. Todas as informações operacionais necessárias à prestação dos serviços resultantes da especificação e do plano operacional serão registradas pela CMTC no Cadastro Geral de Operação do SIT-RMTC, sendo emitidas Ordens de Serviço de Operação.

§ 1º. O Cadastro Geral de Operação do SIT-RMTC conterá, entre outras informações, a relação de horários das linhas do SIT-RMTC por dia tipo, a frota mínima necessária à operação do lote, por dia tipo e período, bem como outras informações operacionais relevantes que servirão de base para a emissão das Ordens de Serviço.

§ 2º. Os dados registrados no Cadastro Geral de Operação do SIT-RMTC constituir-se-ão na base de dados utilizada como referência de avaliação da qualidade, sob o aspecto de atendimento da especificação dos serviços.

§ 3º. As Ordens de Serviço de Operação apresentarão no mínimo as seguintes informações:

- I - código e denominação da linha;
- II - denominação e razão social da concessionária e número do lote;
- III - data de vigência;
- IV - número seqüencial de emissão;
- V - localização dos pontos terminais;
- VI - extensão da linha em operação normal, por sentido;
- VII - itinerário detalhado, contendo todas as vias em que devem circular os veículos, em ambos os sentidos;
- VIII - tempos de viagem, expressos em minutos, estimados por sentido, por tipo de dia e por período de operação;
- IX - relação de horários de início das meias-viagens e viagens nos terminais principal e secundário, por tipo de dia;
- X - especificação do tipo de veículo em termos de padronização, capacidade, potência e demais informações relevantes;
- XI - frota operacional;
- XII - resumo das alterações promovidas em relação à sua última emissão;
- XIII - data de emissão.

§ 4º. As Ordens de Serviço de Operação serão reeditadas, com numeração seqüencial, sempre que houver alterações nas características operacionais das linhas.

Art. 61. Se, em razão da especificação dos serviços, houver necessidade de elevação da quantidade de veículos ou substituição por veículos de maior capacidade, a CMTC deverá promover a readequação da frota contratada, nos termos do contido no Contrato de Concessão.

Parágrafo único - Os aumentos do quantitativo da frota em termos reais, assim compreendidos quaisquer aumentos da frota contratual das concessionárias, a qualquer tempo, sem o correspondente e proporcional aumento da demanda transportada, ensejará a concomitante revisão do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Concessão, e o aparelhamento dos ajustes em aditivo contratual específico.

Art. 62. A CMTC elaborará planos de contingência e adotará providências para a sua implantação, sempre que for configurada ameaça de solução de continuidade na operação dos serviços.

CAPÍTULO XII

DA FISCALIZAÇÃO

Art. 63. A CMTC exercerá a fiscalização dos serviços de transporte coletivo do SIT-RMTC tendo como base este Regulamento, as especificações integrantes do Edital de Licitação para a concessão dos serviços, o disposto no Contrato de Concessão, incluindo as propostas técnicas apresentadas, as informações sobre a oferta dos serviços registradas no Cadastro Geral de Operação do SIT-RMTC, as normas e demais orientações que constem de deliberações da CDTC-RMG ou de atos a serem expedidos pela CMTC.

§ 1º. A fiscalização da CMTC abrangerá os serviços de administração, operação, ma-

nutenção e conservação dos terminais de integração, quando delegados às concessionárias, na forma de regulamentação própria a ser estabelecida em consonância com o presente Regulamento Operacional.

§ 2º. A fiscalização da CMTC abrangerá as obrigações das concessionárias definidas no Edital de Licitação em conformidade com o disposto no Contrato de Concessão.

Art. 64. As atividades de fiscalização serão exercidas por agentes de fiscalização devidamente nomeados para esta função em ato administrativo próprio da CMTC.

§ 1º. Os agentes de fiscalização poderão determinar o afastamento imediato, em caráter preventivo, de qualquer empregado da concessionária que venha cometer violações graves previstas neste Regulamento.

§ 2º. Os agentes de fiscalização poderão determinar a retenção, o afastamento ou remoção dos veículos, nos casos previstos neste Regulamento.

§ 3º. Os agentes de fiscalização, quando necessário, poderão determinar providências de caráter emergencial, com o fim de viabilizar a continuidade da execução dos serviços.

§ 4º. A identificação dos agentes de fiscalização credencia-os para o livre trânsito nos veículos e nas instalações operacionais ou administrativas das concessionárias.

Art. 65. Para atividades de controle de oferta e análise de desempenho operacional, a CMTC poderá valer-se de informações oriundas do Sistema de Bilhetagem Eletrônica ou de sistemas automáticos para coleta de dados operacionais que venham a ser instalados nos ônibus por decorrência da implantação das centrais de controle operacional (CCO).

Art. 66. A CMTC poderá realizar, sempre que houver fatos relevantes e de forma justificada, auditoria técnica, operacional, econômica ou financeira na concessionária, através de equipe própria ou por ela credenciada, respeitando, todavia, o sigilo dos dados obtidos, quando garantidos por lei.

§ 1º. Os resultados da auditoria deverão ser encaminhados pela CMTC à concessionária dentro do prazo de 30 (trinta) dias, contado de seu encerramento, na forma de relatório.

§ 2º. A concessionária terá um prazo máximo de 30 (trinta) dias para análise dos resultados da auditoria e apresentação de suas razões à CMTC, que definirá, via instrumento específico, as orientações, recomendações e determinações necessárias.

CAPÍTULO XIII

DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS E AVALIAÇÃO

Art. 67. A qualidade dos serviços de transporte coletivo constitui valor fundamental a ser observado pela concessionária na execução dos serviços.

Parágrafo único. A concessionária deverá garantir a qualidade dos serviços através de um sistema de gestão, assim entendido o conjunto de ações táticas e operacionais indicadoras da forma de execução dos serviços, de sua avaliação e ações corretivas que permitam o alcance do nível de excelência estabelecido pela CMTC, conforme metas de qualidade previamente estabelecidas.

Art. 68. A qualidade dos serviços de transporte coletivo prestados pelas concessionárias será avaliada pela CMTC através de índices verificadores ou indicadores, facilmente compreendidos por todos os agentes envolvidos no transporte.

§ 1º. A apuração dos indicadores de qualidade terá como objetivos:

I - orientar a atuação da concessionária para a contínua melhoria dos serviços de transporte;

II - orientar a ação da CMTC na monitoração e fiscalização dos serviços.

§ 2º. Os indicadores de qualidade serão estabelecidos pela CMTC em 4 (quatro) grupos:

I - execução do serviço;

II - satisfação do usuário;

III - segurança e responsabilidade social;

IV - desempenho econômico.

§ 3º. Os indicadores de qualidade serão comparados com padrões de referência ou metas de qualidade estabelecidos pela CMTC para cada indicador e estratificados em quatro conceitos de qualidade:

I - excelente;

II - bom;

III - regular;

IV - insuficiente.

§ 4º. Aos conceitos de qualidade definidos no § 3º serão atribuídos pontos para cada indicador, de forma a expressar a importância do indicador em relação ao conjunto dos indicadores de qualidade.

§ 5º. A soma da pontuação dos indicadores resultará no Índice Geral de Qualidade do Serviço de Transporte – IGQS, com valores variando de 0 (zero), no caso de absoluta insuficiência dos serviços, a 100 (cem), que é o padrão máximo de excelência dos serviços.

§ 6º. Para o cálculo dos indicadores a CMTC utilizará os dados coletados no exercício das atividades de controle e fiscalização dos serviços, tais como informações obtidas de sistema de controle de oferta de viagens, vistorias dos veículos, atividades de fiscalização, correspondentes notificações e registros de reclamações dos usuários, dentre outros.

§ 7º. A metodologia de apuração dos indicadores será definida em instrumento específico a ser elaborado pela CMTC, podendo ser revista de forma a incorporar novas compreensões sobre a questão da qualidade dos serviços de transporte, bem como de forma a ajustar parâmetros de referência, métodos de cálculo e outros aspectos metodológicos.

Art. 69. A CMTC elaborará trimestralmente relatório de avaliação da qualidade dos serviços de transporte, contendo os resultados da apuração dos indicadores das concessionárias, o qual será incorporado à avaliação geral da qualidade dos serviços de transporte do SIT-RMTC, com caráter classificatório entre as concessionárias do serviço.

§ 1º. O relatório de avaliação da qualidade do serviço será encaminhado à concessionária, que terá um prazo máximo de 10 (dez) dias para apresentar suas considerações dos indicadores apurados, sempre de forma justificada e documentada.

§ 2º. A CMTC, após análise das considerações da concessionária, emitirá o resultado final da avaliação da qualidade dos serviços prestados do trimestre, promovendo reunião com a concessionária para discussão de avaliação global dos serviços prestados e das medidas necessárias para a manutenção dos resultados obtidos, se positivo, ou de correção das deficiências observadas.

Art. 70. Os resultados da avaliação da qualidade dos serviços será empregada pela CMTC, nos termos deste Regulamento, para acompanhamento dos serviços, apresentação de planos de ações corretivas por parte da concessionária e para aplicação de bonificações e penalidades.

Art. 71. Para fins de avaliação geral da qualidade dos serviços, a CMTC apropriará o valor do IGQS de cada uma das concessionárias classificando a operação conforme o seguinte critério:

- I - nível de excelência: $90 \leq \text{IGQS} \leq 100$
- II - nível de boa operação: $75 \leq \text{IGQS} < 90$
- III - nível de operação regular: $60 \leq \text{IGQS} < 75$
- IV - nível de operação insuficiente: $\text{IGQS} < 60$

Art. 72. Em razão da classificação obtida pela concessionária na apuração do IGQS, conforme dispõe o artigo 71, a CMTC definirá as medidas gerenciais necessárias, na forma de plano de conseqüências.

Art. 73. O plano de conseqüências referido no artigo anterior é composto por um conjunto de ações, classificadas em função do nível de avaliação atingido, variando da concessão de bonificação à aplicação de penalidades e, ainda, à sujeição de monitoração pela CMTC das ações propostas pela concessionária para a superação dos problemas identificados, na forma de plano de ações corretivas.

Art. 74. A classificação da concessionária no nível de excelência conferirá à empresa uma bonificação de 10 (dez) pontos, que poderá ser utilizada uma única vez, na avaliação do IGQS do trimestre subsequente.

§ 1º. A CMTC emitirá certificado de excelência de serviços para a concessionária, quando da obtenção de uma avaliação de qualidade excelente por quatro trimestres consecutivos, o qual será tornado público pela CMTC.

§ 2º. A concessão da bonificação estabelecida no *caput* não isenta a concessionária da apresentação do plano de ações corretivas, caso no trimestre o seu IGQS, sem o benefício do bônus, seja classificado em conceito diferente de “excelente”.

Art. 75. A concessionária, quando classificada no nível de boa operação, deverá apresentar à CMTC um plano de ações corretivas em um prazo máximo de 20 (vinte) dias a contar da divulgação final dos resultados da avaliação da qualidade, observado o disposto no § 1º do artigo 69 deste Regulamento.

§ 1º. O plano de ações corretivas deverá conter as medidas que serão empregadas para sanar as deficiências observadas nos indicadores, detalhadas suficientemente para o seu acompanhamento pela CMTC.

§ 2º. A CMTC promoverá reuniões mensais com a concessionária ao longo do trimestre para acompanhar a evolução da aplicação do plano de ações corretivas.

§ 3º. Constatada a não aplicação do plano de ações corretivas por parte da concessionária, ou a sua ineficácia, a CMTC aplicará as penalidades cabíveis, na forma deste Regulamento.

Art. 76. A concessionária, quando classificada no nível de operação regular, será penalizada na forma deste Regulamento, devendo ainda apresentar à CMTC um plano de ações corretivas em um prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da divulgação dos resultados da avaliação da qualidade, observado o disposto no § 1º do artigo 69.

§ 1º. A CMTC promoverá reuniões quinzenais com a concessionária ao longo do trimestre para acompanhar a evolução da aplicação do plano de ações corretivas, bem como poderá determinar a realização de acompanhamentos de campo e na(s) garagem(ens).

§ 2º. Constatada a não aplicação do plano de ações corretivas por parte da concessionária, ou a sua ineficácia, a CMTC aplicará penalidades cabíveis, na forma deste Regulamento.

Art. 77. A concessionária, quando classificada no nível de operação insuficiente, será penalizada na forma deste Regulamento e do Contrato de Concessão, devendo ainda apresentar à CMTC um plano de ações corretivas em um prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da divulgação dos resultados da avaliação da qualidade.

§ 1º. Na ocorrência da situação prevista no *caput* a CMTC realizará um acompanhamento contínuo e permanente dos serviços da concessionária.

§ 2º. Constatada a não aplicação do plano de ações corretivas por parte da concessionária, ou a sua ineficácia, a CMTC aplicará penalidades adicionais, na forma deste Regulamento e do Contrato de Concessão.

Art. 78. A CMTC definirá no Contrato de Concessão os prazos de implantação do Sistema de Gestão da Qualidade.

CAPÍTULO XIV

DAS INFRAÇÕES, DOS PROCEDIMENTOS

PARA APLICAÇÃO DE PENALIDADES E DOS RECURSOS

Art. 79. A CMTC poderá impor à concessionária as penalidades de advertência ou multa pecuniária, verificada a inobservância de qualquer das disposições deste Regulamento, conforme a natureza da infração, sem prejuízo de outras penalidades, específicas e expressas no Contrato de Concessão.

§ 1º. Cometidas duas (2) ou mais infrações, independentemente de sua natureza, aplicar-se-ão, concomitantemente, as penalidades correspondentes a cada uma delas.

§ 2º. À concessionária será garantida ampla defesa na forma regimental disposta neste Regulamento.

§ 3º. A autuação não desobriga a concessionária de corrigir a falta que lhe deu origem.

§ 4º. A aplicação das penalidades previstas neste Regulamento dar-se-á sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal cabível.

Art. 80. As concessionárias respondem civilmente por danos causados a terceiros e ao patrimônio público, na forma estabelecida em Lei.

Art. 81. Além das penalidades previstas no artigo 79, a concessionária ou os infratores estarão sujeitos às seguintes medidas administrativas, com caráter preventivo ou de restauração imediata da legalidade:

- I - retenção de veículo;
- II - afastamento do veículo;
- III - remoção do veículo;
- IV - afastamento do pessoal de operação.

Art. 82. A aplicação das penalidades e medidas administrativas compete:

- I - aos agentes de fiscalização da CMTC, nos casos de medidas administrativas;
- II - à Diretoria de Fiscalização da CMTC, nos casos de advertência e multa.

Art. 83. A relação das infrações, suas respectivas penalidades e medidas administrativas cabíveis estão relacionadas no Anexo Único deste Regulamento.

Art. 84. A penalidade de advertência será aplicada através de notificação, devendo conter as providências necessárias para o saneamento da irregularidade que lhe deu origem.

§ 1º. A Notificação deverá conter:

- I - identificação da concessionária;
- II - código da infração cometida;
- III - descrição sucinta da infração cometida, com a indicação de local, dia, hora e demais dados importantes para sua caracterização;
- IV - prazo para saneamento da irregularidade, se for o caso.

§ 2º. A penalidade de advertência poderá ser convertida em multa caso não sejam atendidas as providências determinadas pela CMTC, no prazo estabelecido.

Art. 85. A penalidade de multa será aplicada por meio de Auto de Infração lavrado pela CMTC, após informação do Agente de Fiscalização, contendo:

- I - identificação da concessionária;
- II - código da infração cometida;
- III - descrição sucinta da infração cometida, com a indicação de local, dia, hora e demais dados importantes para sua caracterização;

IV - valor da multa imposta;

V -prazo para pagamento.

§ 1º. A CMTC, sob pena de caducidade, deverá remeter o Auto de Infração à concessionária no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da ocorrência.

§ 2º. A reincidência na mesma infração, tipificada nos termos do Anexo Único deste Regulamento, sujeitará o operador à aplicação da multa com acréscimo de 100% (cem por cento) em relação ao seu valor original.

Art. 86. A medida administrativa de retenção do veículo será aplicada pelos agentes de fiscalização quando a infração cometida não colocar em risco a segurança dos usuários e a irregularidade puder ser sanada no local da infração, sendo o veículo liberado logo após a regularização da situação.

Parágrafo único. A retenção do veículo também será aplicada no caso da constatação de que o motorista esteja em estado de embriaguez, ou sob efeito de substância tóxica, ou sem condições de operar o veículo com segurança por qualquer motivo, situação na qual a concessionária providenciará imediatamente motorista reserva, visando à remoção do veículo para a garagem ou a continuidade da sua operação.

Art. 87. A medida administrativa de afastamento do veículo de operação será aplicada pelos agentes de fiscalização quando a infração cometida não permitir a continuidade da operação e não puder ser sanada no local, devendo o veículo ser retirado de operação imediatamente para que a concessionária possa providenciar os reparos necessários.

§ 1º. O veículo afastado somente poderá voltar à operação depois de passar por inspeção veicular realizada pela CMTC na qual seja constatada a correção da irregularidade que causou o seu afastamento.

§ 2º. A colocação em operação de veículo afastado, sem liberação da CMTC, implicará na sua imediata remoção.

Art. 88. A medida administrativa de remoção do veículo será aplicada pelos agentes de fiscalização da CMTC quando:

I - o veículo estiver operando sem ter sido aprovado nas vistorias regulares;

II - o veículo estiver operando sem oferecer as condições de segurança exigidas;

III - o veículo estiver operando sem a devida autorização da CMTC.

§ 1º. O veículo removido deverá ser recolhido a local designado pela CMTC.

§ 2º. A restituição dos veículos removidos somente ocorrerá após o pagamento das multas, taxas e despesas com remoção e estadia.

Art. 89. A CMTC poderá determinar que a concessionária afaste qualquer preposto, motorista, despachante ou outro empregado caso seja verificada violação grave de dever previsto neste Regulamento ou em outros atos normativos.

Parágrafo único. O afastamento será determinado imediatamente, para a apuração dos fatos, em caráter preventivo, até o prazo máximo de 30 (trinta) dias.

Art. 90. A concessionária poderá apresentar recurso administrativo das penalidades aplicadas junto à CMTC, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados da data de recebimento da notificação ou do Auto de Infração.

§ 1º. Os recursos serão recebidos pela CMTC, com efeito suspensivo da penalidade aplicada, até que sejam apurados ou esclarecidos os fatos e seja proferida a decisão final pela CDTC, última instância recursal.

§ 2º. O processo será arquivado e a penalidade anulada se o recurso for provido.

§ 3º. Mantida a multa, a CMTC expedirá boleto bancário, do qual constará a data para o pagamento.

§ 4º. Não havendo o pagamento da multa no prazo estabelecido, a CMTC tomará as medidas administrativas de execução de garantias contratuais ou as medidas judiciais aplicáveis.

CAPÍTULO XV

DAS INFRAÇÕES DE NATUREZA GRAVE

Art. 91. Não serão admitidas a ameaça de interrupção nem a solução de continuidade, bem como deficiência grave na prestação dos serviços públicos de transporte coletivo de passageiros.

Par. Único. Serão considerados casos de deficiência grave na prestação dos serviços quando a concessionária:

I - realizar *lock-out*, ainda que parcial;

II - operar com veículos sem manutenção periódica ou em estado de conservação que não assegure condições adequadas de utilização;

III - apresentar resultado de operação insuficiente durante 4 (quatro) trimestres consecutivos depois de comprovado que a concessionária é responsável exclusivamente por tal avaliação, sem a adoção, pela concessionária, do plano de ações corretivas ou em razão de sua ineficácia;

IV - incorrer em infração que seja considerada motivo para a rescisão do Contrato de Concessão.

Art. 92. Para assegurar a continuidade e a regularidade do serviço, ou para sanar deficiência grave na sua prestação, a CMTC poderá, mediante decisão fundamentada e ato específico da CDTC-RMG, valer-se do disposto no Artigo 32 da Lei nº. 8.987/1995 e, se o caso, aplicar as sanções e procedimentos do Artigo 38 da Lei nº. 8.987/1995.

CAPÍTULO XVI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 93. Aplicam-se aos serviços complementares definidos no § 2º do artigo 2º as disposições deste Regulamento, no que couber.

Art. 94. A CMTC implementará este Regulamento através de normas e instruções de serviço que serão divulgadas aos interessados.

Art. 95. A CMTC adequará este Regulamento às novas condições que decorram da evolução do setor de transporte coletivo de passageiros, das cidades, dos princípios e práticas da gestão do transporte urbano nos grandes centros, observada a legislação e os contratos de concessão, emitindo as correspondentes atualizações.

Art. 96. A CMTC promoverá a divulgação deste Regulamento à sociedade para conhecimento, informação e controle social.

Art. 97. Na eventualidade de conflito entre disposições deste Regulamento e disposições do Contrato de Concessão, prevalecerão, para todos os fins e efeitos, as disposições consignadas no Contrato de Concessão.

**ANEXO ÚNICO DO REGULAMENTO OPERACIONAL DE
TRANSPORTES COLETIVOS DA REGIÃO METROPOLITANA DE GOIÂNIA
-- QUADRO DE PENALIDADES --**

As penalidades aplicáveis às infrações deste Regulamento classificam-se em 5 grupos:

Grupo A – Advertência, correspondente a falhas primárias que não afetam o conforto ou a segurança dos usuários e que são convertidas em multa no valor equivalente a 30 (trinta) tarifas básicas do SIT – RMTC, no caso de reincidência.

Grupo B - Infrações de natureza leve, penalizadas com multa no valor de 30 (trinta) tarifas básicas do SIT – RMTC;

Grupo C - Infrações de natureza média, penalizadas com multa no valor de 60 (sessenta) tarifas básicas do SIT – RMTC;

Grupo D – Infrações de natureza grave, penalizadas com multa no valor de 2.000 (duas mil) tarifas básicas do SIT – RMTC;

Grupo E – Penalidades atribuídas de acordo com a avaliação trimestral da qualidade dos serviços – Plano de Conseqüências

As penalidades dos grupos A, B, C e D são relacionadas nas tabelas A, B, C e D, apresentados adiante.

As penalidades decorrentes do Plano de Conseqüências (Grupo E) serão aplicadas de acordo com o enquadramento dado na Tabela E, de forma trimestral, podendo ser impostas cumulativamente, dependendo do fato gerador.

Tabela E – Penalidades decorrentes do processo de avaliação de qualidade dos serviços

Avaliação da qualidade (IGQS)	Código da infração	Fato gerador	Multa (Em tarifas multiplicadas pela frota total)
Operação boa	E-01	Não apresentação ou não execução do Plano de Ação Corretiva	30,0
Operação regular	E-02	Avaliação regular dos serviços	50,0
	E-03	Não apresentação ou não execução do Plano de Ação Corretiva	100,0
Operação insuficiente	E-04	Avaliação insuficiente dos serviços	100,0
	E-05	Não apresentação ou não execução do Plano de Ação Corretiva	200,0

Tabela A – Quadro de penalidades dos Grupos A, B, C e D

Grupo	Código	Penalidade	Descrição da Infração	Incidência	Medida Administrativa
A	A - 01	Advertência	Não cumprir determinação da CMTC para fixar documentos, adesivos ou folhetos, ou fixá-los em lugar diferente do estabelecido.	Por veículo	Não se aplica
A	A - 02	Advertência	Não atender convocação da CMTC para prestação de esclarecimento ou informações sobre os serviços.	Por ocorrência	Não se aplica
A	A - 03	Advertência	Empregado da empresa fumar no interior do veículo ou utilizar aparelhos de som e vídeo, que não os integrantes do veículo.	Por ocorrência	Não se aplica
A	A - 04	Advertência	Empregado da empresa, beneficiário de gratuidade tarifária, ocupar assento de passageiros no veículo, exceto se houver disponibilidade.	Por ocorrência	Não se aplica
A	A - 05	Advertência	Permitir a atividade de pedintes ou vendedores ambulantes no interior do veículo.	Por ocorrência	Não se aplica
A	A - 06	Advertência	Motorista manter conversação regular com os passageiros, com o veículo em movimento, salvo quando se tratar de solicitação de informação.	Por ocorrência	Não se aplica
A	A - 07	Advertência	Motorista ou despachante sem crachá de identificação em lugar visível ao público ou sem estar devidamente uniformizado.	Por ocorrência	Não se aplica
A	A - 08	Advertência	Colocar em operação veículo em más condições de limpeza ou higiene, externa ou interna, ou com má conservação da carroceria.	Por veículo	Afastamento do veículo
A	A - 09	Advertência	Motorista ou despachante não tratarem com polidez e urbanidade os usuários, outros operadores do sistema ou empregados da CMTC.	Por ocorrência	Não se aplica
A	A - 10	Advertência	Não atender sinal de embarque ou desembarque de usuário;	Por ocorrência	Não se aplica
A	A - 11	Advertência	Motorista retardar a saída do veículo do ponto, prejudicando a operação.	Por ocorrência	Não se aplica
A	A - 12	Advertência	Colocar em operação veículo com letreiro incorreto, ausente ou em desacordo com as determinações da CMTC.	Por veículo	Retenção do veículo
A	A - 13	Advertência	Colocar em operação veículo com itens em más condições de funcionamento, conservação e limpeza, sem causar prejuízo à segurança dos usuários.	Por veículo	Afastamento do veículo
A	A - 14	Advertência	Colocar em operação veículo em desacordo com a padronização da comunicação visual estabelecida pela CMTC, no que se refere a pintura, logotipos, prefixo, adesivos de orientação ou regulamentação, etc.	Por veículo	Afastamento do veículo

Regulamento Operacional da Rede Metropolitana de Transportes Coletivos da Região Metropolitana de Goiânia (ROT)

Grupo	Código	Penalidade	Descrição da Infração	Incidência	Medida Administrativa
A	A - 15	Advertência	Permitir o acesso ao interior do veículo e transporte de pessoas conduzindo animais (exceto cão-guia), combustíveis ou outros materiais nocivos à saúde, ou objetos de forma e tamanho que cause transtorno aos outros usuários.	Por ocorrência	Retenção do veículo
A	A - 16	Advertência	Colocar inscrições ou veicular publicidade em locais não adequados ou em desacordo com a legislação	Por veículo	Não se aplica
A	A - 17	Advertência	Colocar em operação veículo derramando combustível ou lubrificante em vias públicas ou terminais.	Por veículo	Afastamento do veículo
A	A - 18	Advertência	Impedir ou dificultar o embarque de usuário em outro veículo quando houver interrupção da viagem por qualquer motivo.	Por ocorrência	Não se aplica
B	B - 01	Multa de 30 Tarifas	Permitir o transporte gratuito de usuário sem a devida identificação.	Por ocorrência	Não se aplica
B	B - 02	Multa de 30 Tarifas	Não atualizar dados cadastrais da empresa.	Por ocorrência	Não se aplica
B	B - 03	Multa de 30 Tarifas	Motorista destratar passageiro ou manter comportamento inconveniente quando em serviço .	Por ocorrência	Não se aplica
B	B - 04	Multa de 30 Tarifas	Realizar manutenção, abastecimento ou lavagem de veículos com usuário no seu interior.	Por ocorrência	Não se aplica
B	B - 05	Multa de 30 Tarifas	Operar veículo com peça de janela em falta ou quebrada.	Por veículo	Afastamento do veículo
B	B - 06	Multa de 30 Tarifas	Motorista permitir o uso indevido de cartões com produtos tarifários que dêem direito à gratuidade ou desconto tarifário.	Por ocorrência	Não se aplica
B	B - 07	Multa de 30 Tarifas	Colocar em operação veículo sem placa ou sem condições de visibilidade ou legibilidade.	Por veículo	Remoção e apreensão do veículo
B	B - 08	Multa de 30 Tarifas	Deixar de atender ordem, normas ou determinações da CMTC, desde que não exista infração específica prevista.	Por ocorrência	Não se aplica
C	C - 01	Multa de 60 Tarifas	Não apresentar veículo para inspeção veicular.	Por veículo	Afastamento do veículo
C	C - 02	Multa de 60 Tarifas	Deixar de proporcionar condições dignas e seguras de trabalho aos operadores.	Por empregado	Não se aplica
C	C - 03	Multa de 60 Tarifas	Permitir a atuação de empregado sem registro ou não vinculado à empresa.	Por empregado	Afastamento do pessoal de operação

Regulamento Operacional da Rede Metropolitana de Transportes Coletivos da Região Metropolitana de Goiânia (ROT)

Grupo	Código	Penalidade	Descrição da Infração	Incidência	Medida Administrativa
C	C - 04	Multa de 60 Tarifas	Apresentar condutas pessoais em desacordo com as determinações da CMTC, causando situações de desconforto ou prejuízo à segurança do usuário, tais como: não dispensar tratamento adequado a idosos, gestantes, crianças e portadores de necessidades especiais; portar qualquer tipo de arma; ou apresentar-se visivelmente sob efeito de álcool ou substância tóxica.	Por empregado	Afastamento do pessoal de operação
C	C - 05	Multa de 60 Tarifas	Apresentar condutas operacionais que possam colocar em risco a segurança dos usuários, tais como: conduzir veículo com velocidade acima da permitida em vias públicas ou terminais, conduzir o veículo com arranques ou freadas bruscas,	Por ocorrência	Não se aplica
C	C - 06	Multa de 60 Tarifas	Abandonar veículo em via pública ou terminais.	Por veículo	Remoção e apreensão do veículo
C	C - 07	Multa de 60 Tarifas	Colocar em operação veículo com itens ausentes ou em más condições de funcionamento, colocando em risco a segurança dos usuários.	Por veículo	Afastamento do veículo
C	C - 08	Multa de 60 Tarifas	Colocar em operação veículo com equipamentos obrigatórios ausentes, desajustados ou em mau funcionamento, tais como: tacógrafo, odômetro, extintor de incêndio, triângulo de segurança, limpador de pára-brisa etc.	Por veículo	Afastamento do veículo
C	C - 09	Multa de 60 Tarifas	Colocar em operação veículo que apresente más condições de itens de segurança mecânica ou estrutural que comprometam a segurança dos usuários.	Por veículo	Afastamento do veículo
C	C - 10	Multa de 60 Tarifas	Dificultar ação fiscalizatória da CMTC.	Por ocorrência	Não se aplica
C	C - 11	Multa de 60 Tarifas	Recusar o embarque de usuário com gratuidade assegurada por lei.	Por ocorrência	Não se aplica
C	D - 04	Multa de 2.000 Tarifas	Operador agredir fisicamente usuários, outros operadores do sistema ou empregados da CMTC.	Por ocorrência	Afastamento do pessoal de operação
D	D - 01	Multa de 2.000 Tarifas	Retardar, dificultar, preencher indevidamente, rasurar, falsificar, fraudar ou alterar relatórios, documentos ou dados operacionais fornecidos à CMTC.	Por ocorrência	Não se aplica
D	D - 02	Multa de 2.000 Tarifas	Retirar ou vender veículo vinculado sem prévia autorização da CMTC.	Por veículo	Não se aplica
D	D - 03	Multa de 2.000 Tarifas	Colocar em operação veículo não vinculado ao serviço ou afastado de operação pela CMTC	Por veículo	Remoção e apreensão do veículo