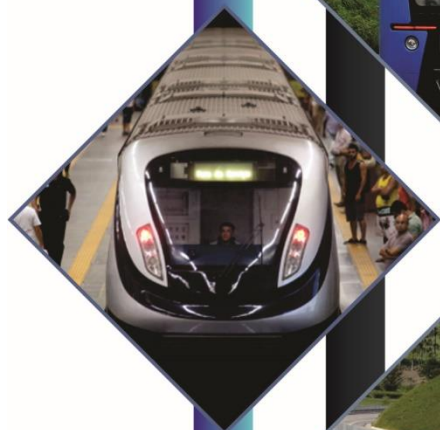


PLANO TÁTICO DE FISCALIZAÇÃO 2021

CÂMARA DE TRANSPORTES E RODOVIAS

CATRA



AGETRANS



REDAÇÃO

CÂMARA DE TRANSPORTES E RODOVIAS

DESIGN

Guilherme Jorge Meleiro dos Santos

SEDE

Avenida Presidente Vargas, 1.100, 13º andar
Rio de Janeiro - RJ - Brasil - Telefone: 55 (21) 2334-5454

EQUIPE TÉCNICA

Gerência:

Édipo Senna Ázaro

Gestor de Contratos de Concessão:

Rafael Lanunci da Silva Teixeira Poubel

Agentes de Fiscalização:

Carlos Alberto Areas – Transporte Aquaviário

José Carlos Wanderley – Rodovia RJ-124

José Roberto Silva Gomes – Transporte Metroviário Linhas 1 e 2

Moisés Fernandes da Silva – Transporte Metroviário Linha 4

Camilla Paulino de Oliveira – Transporte Ferroviário

Rui Duarte – Rodovia RJ-116

Guilherme Jorge Meleiro dos Santos – Atividades de Campo e CMC

Danilo de Souza Luna – Planejamento e Controle

Assessoria Técnica:

Marianna Nunes Valim

José Manoel Matias Amaral Junior

Assistente Administrativo:

André Felipe Felício Azevedo

Secretaria:

Sheila Cardoso de Menezes Soares

Estagiários:

Cyntia Coutinho de Figueiredo

Eduarda Madi Alvarenga da Silva

Jean Pedro Souza Lino

Jonas Fellows

Lucas Assis Farias

Tainá Lopes da Silva

Thamires de Oliveira Lopes



1 Sumário

1. SISTEMA FERROVIÁRIO	14
1.1 CONVENIÊNCIA.....	14
1.1.1 Medição para aferição dos Registros Operacionais	14
1.1.2 Validação de dados operacionais	14
1.1.3 Índice de Cumprimento do Serviço Programado (Regularidade)	14
1.1.4 Índice de Pontualidade.....	14
1.1.5 Índice de Regularidade de Trens nos Fluxos dos Picos	14
1.1.6 Quilometragem Média Entre Falhas (MKBF)	15
1.1.7 Situação Pandemia	15
1.2 CONFORTO	16
1.2.1 Acompanhamento das condições de operacionalidade do sistema de iluminação interna dos carros ferroviários em operação comercial	16
1.2.2 Acompanhamento das condições de limpeza interna dos carros ferroviários em operação comercial	16
1.2.3 Acompanhamento das condições de funcionamento dos condicionadores de ar dos carros ferroviários em operação comercial.....	16
1.2.4 Acompanhamento da adequação dos procedimentos de manutenção preventivas das edificações e estações.....	16
1.2.5 Acompanhamento das Condições de Funcionamento dos Alarmes Sonoro e Luminoso das Portas dos Carros Ferroviários em Operação Comercial	17
1.2.6 Acompanhamento das Condições de Funcionamento dos Monitores Eletrônicos dos Carros Ferroviários em Operação Comercial.....	17
1.2.7 Situação Pandemia	17
1.3 INFORMAÇÃO.....	18
1.3.1 Acompanhamento das Condições de Sonorização dos Carros Ferroviários em Operação Comercial	18
1.3.2 Acompanhamento das Condições de Sonorização das Estações.....	18
1.3.3 Verificação dos avisos sonoros e visuais referente ao Carro Exclusivo para as Mulheres	18
1.3.4 Acompanhamento das Condições de Funcionamento dos Displays Externos e Internos dos Carros Ferroviários em Operação Comercial	18
1.3.5 Lista de Profissionais que atuam como Responsáveis Técnicos nas Concessionárias.....	19
1.3.6 Inventário e Registro dos Bens Vinculados à Concessão	19
1.3.7 Situação Pandemia	19



1.4	MANUTENÇÃO	20
1.4.1	Reunião Mensal de Acompanhamento da Manutenção	20
1.4.2	Acompanhamento Do Plano De Manutenção Da Via Permanente	20
1.4.3	Acompanhamento Do Plano De Manutenção Do Material Rodante.....	20
1.4.4	Acompanhamento Do Plano De Manutenção Dos Sistemas De Energia E Eletrônicos.....	20
1.4.5	Acompanhamento Das Manutenções Preventivas Realizadas Nos Sistema Elétricos	20
1.4.6	Auditoria de Passagens em Nível	21
1.4.7	Situação Pandemia	21
1.5	ACESSIBILIDADE.....	22
1.5.1	Inspeção Técnica Em Escadas Rolantes – Deliberação 466/13	22
1.5.2	Inspeção Técnica Em Elevadores.....	22
1.5.3	Situação Pandemia	22
1.6	Fiscalização específica	23
1.6.1	Acompanhamento Do Controle Da Circulação De Trens Com As Portas Abertas – Deliberação 406/13.....	23
1.6.2	Situação Pandemia	23
1.7	SOLICITAÇÃO EXTERNA DE FISCALIZAÇÃO	24
1.7.1	Recebimento de Reclamação de Usuário realizada através da Ouvidoria da AGETRANS	24
1.7.2	Solicitação de Fiscalização Específica por Órgãos Públicos (TCE, Ministério Público e etc.).....	24
1.7.3	Situação Pandemia	24
2.	SISTEMA METROVIÁRIO (LINHAS 1 E 2)	26
2.1	CONVENIÊNCIA.....	26
2.1.1	Medição para aferição dos Registros Operacionais	26
2.1.2	Índice de Cumprimento da Programação da Oferta (ICPO).....	26
2.1.3	Índice de Regularidade do Intervalo entre Trens (IRIT)	27
2.1.4	Índice de Ocorrências Notáveis (ION)	27
2.1.5	Índice de Cumprimento de Desempenho (ICD)	28
2.1.6	Indicador de Qualidade de Serviços (IQS)	28
2.1.7	Situação Pandemia	28
2.2	CONFORTO	30
2.2.1	Limpeza dos Trens.....	30



2.2.2	Conservação dos Trens.....	30
2.2.3	Iluminação dos Trens	30
2.2.4	Temperatura dos Trens	30
2.2.5	Limpeza das Estações	31
2.2.6	Conservação das Estações.....	31
2.2.7	Iluminação das Estações.....	31
2.2.8	Situação Pandemia	31
2.3	INFORMAÇÃO.....	32
2.3.1	Comunicação Visual dos Trens	32
2.3.2	Sonorização dos Trens.....	32
2.3.3	Sinalização Externa dos Trens	32
2.3.4	Acompanhamento da Informação do Risco ao Apoiar as Mãos nas Portas dos Trens	32
2.3.5	Comunicação Visual das Estações	33
2.3.6	Sonorização das Estações.....	33
2.3.7	Situação Pandemia	33
2.4	MANUTENÇÃO	34
2.4.1	Funcionamento da Ventilação Primária.....	34
2.4.2	Acompanhamento do Plano de Manutenção dos Trens.....	34
2.4.3	Acompanhamento do Plano de Manutenção da Via Permanente	34
2.4.4	Acompanhamento do Plano de Manutenção das Escadas Rolantes, Elevadores e Esteiras Rolantes	34
2.4.5	Acompanhamento do Plano de Manutenção dos Sistemas Eletromecânicos....	35
2.4.6	Acompanhamento do Plano de Manutenção do Sistema de Energia	35
2.4.7	Acompanhamento do Plano de Manutenção dos Sistemas Eletrônicos	35
2.4.8	Acompanhamento do Plano de Manutenção das Edificações e de Manutenção Civil das Estações.....	35
2.4.9	Situação Pandemia	36
2.5	ACESSIBILIDADE.....	37
2.5.1	Verificação do Atendimento às Pessoas com Deficiência	37
2.5.2	Situação Pandemia	37
2.6	SOLICITAÇÃO EXTERNA DE FISCALIZAÇÃO	38
2.7	Recebimento de Reclamação de Usuário realizada através da Ouvidoria da AGETRANSP	38



2.7.2	Solicitação de Fiscalização Específica por Órgãos Públicos (TCE, Ministério Público e etc.).....	38
2.7.3	Situação Pandemia	38
2.8	DEMAIS ATIVIDADES	39
2.8.1	Acompanhamento dos Investimentos	39
2.8.2	Lista de Profissionais que atuam como Responsáveis Técnicos nas Concessionárias.....	39
2.8.3	Situação Pandemia	39
3.	SISTEMA METROVIÁRIO (LINHA 4).....	41
3.1	CONVENIÊNCIA.....	41
3.1.1	Medição para aferição dos Registros Operacionais	41
3.1.2	Índice de Cumprimento da Programação da Oferta (ICPO).....	41
3.1.3	Índice de Regularidade do Intervalo entre Trens (IRIT)	42
3.1.4	Índice de Ocorrências Notáveis (ION)	42
3.1.5	Índice de Cumprimento de Desempenho (ICD)	43
3.1.6	Indicador de Qualidade de Serviços (IQS)	43
3.1.7	Situação Pandemia	43
3.2	CONFORTO	45
3.2.1	Limpeza dos Trens.....	45
3.2.2	Conservação dos Trens.....	45
3.2.3	Iluminação dos Trens	45
3.2.4	Temperatura dos Trens	45
3.2.5	Limpeza das Estações	46
3.2.6	Conservação das Estações.....	46
3.2.7	Iluminação das Estações.....	46
3.2.8	Situação Pandemia	46
3.3	INFORMAÇÃO.....	47
3.3.1	Comunicação Visual dos Trens	47
3.3.2	Sonorização dos Trens.....	47
3.3.3	Sinalização Externa dos Trens	47
3.3.4	Acompanhamento da Informação do Risco ao Apoiar as Mãos nas Portas dos Trens	47
3.3.5	Comunicação Visual das Estações	48
3.3.6	Sonorização das Estações.....	48
3.3.7	Situação Pandemia	48



3.4	MANUTENÇÃO	49
3.4.1	Funcionamento da Ventilação Primária.....	49
3.4.2	Acompanhamento do Plano de Manutenção dos Trens.....	49
3.4.3	Acompanhamento do Plano de Manutenção da Via Permanente	49
3.4.4	Acompanhamento do Plano de Manutenção das Escadas Rolantes, Elevadores e Esteiras Rolantes	49
3.4.5	Acompanhamento do Plano de Manutenção dos Sistemas Eletromecânicos....	50
3.4.6	Acompanhamento do Plano de Manutenção do Sistema de Energia	50
3.4.7	Acompanhamento do Plano de Manutenção dos Sistemas Eletrônicos	50
3.4.8	Acompanhamento do Plano de Manutenção das Edificações e de Manutenção Civil das Estações.....	50
3.4.9	Situação Pandemia	51
3.5	ACESSIBILIDADE.....	52
3.5.1	Verificação do Atendimento às Pessoas com Deficiência.....	52
3.5.2	Situação Pandemia	52
3.6	SOLICITAÇÃO EXTERNA DE FISCALIZAÇÃO	53
3.7	Recebimento de Reclamação de Usuário realizada através da Ouvidoria da AGETRANSP	53
3.7.2	Solicitação de Fiscalização Específica por Órgãos Públicos (TCE, Ministério Público e etc.).....	53
3.7.3	Situação Pandemia	53
3.8	DEMAIS ATIVIDADES	54
3.8.1	Lista de Profissionais que atuam como Responsáveis Técnicos nas Concessionárias.....	54
3.8.2	Situação Pandemia	54
4.	SISTEMA AQUAVIÁRIO	56
4.1	CONVENIÊNCIA.....	56
4.1.1	Auditoria nos Horários de Partida das Embarcações	56
4.1.2	Situação Pandemia	56
4.2	CONFORTO	57
4.2.1	Limpeza das Embarcações.....	57
4.2.2	Limpeza das Estações	57
4.2.3	Conservação das Embarcações	57
4.2.4	Conservação das Estações.....	57
4.2.5	Temperatura das Embarcações.....	58



4.2.6	Temperatura das Estações	58
4.2.7	Ruído nas Embarcações.....	58
4.2.8	Situação Pandemia	58
4.3	INFORMAÇÃO.....	59
4.3.1	Sonorização das Embarcações	59
4.3.2	Sonorização das Estações.....	59
4.3.3	Comunicação Visual das Embarcações.....	59
4.3.4	Comunicação Visual das Estações	59
4.3.5	Acompanhamento da Operação Assistida	60
4.3.6	Acompanhamento dos Procedimentos de Atracação.....	60
4.3.7	Acompanhamento do Treinamento das Tripulações.....	60
4.3.8	Certificado de Qualidade NBR – ISO.....	60
4.3.9	Certificado de Dedetização das Embarcações	61
4.3.10	Certificado de Dedetização das Estações.....	61
4.3.11	Lista de Profissionais que atuam como Responsáveis Técnicos nas Concessionárias	61
4.3.12	Situação Pandemia	61
4.4	MANUTENÇÃO	63
4.4.1	Acompanhamento do Plano de Manutenção das Embarcações	63
4.4.2	Acompanhamento do Plano de Manutenção dos Flutuantes	63
4.4.3	Manutenção Civil dos Terminais Aquaviários	63
4.4.4	Situação Pandemia	63
4.5	ACESSIBILIDADE.....	64
4.5.1	Verificação da Acessibilidade de Pessoas com Deficiência ao Sistema Aquaviário 64	
4.5.2	Situação Pandemia	64
4.6	SOLICITAÇÃO EXTERNA DE FISCALIZAÇÃO	65
4.6.1	Recebimento de Reclamação de Usuário realizada através da Ouvidoria da AGETRANS SP	65
4.6.2	Solicitação de Fiscalização Específica por Órgãos Públicos (TCE, Ministério Público e etc.).....	65
4.6.3	Medição do Nível de Óleo Combustível das Embarcações	65
4.6.4	Situação Pandemia	65
5.	SISTEMA RODOVIÁRIO (RJ 116).....	67
5.1	Serviço Adequado	67



5.1.1	Regularidade	67
5.1.2	Continuidade	67
5.1.3	Eficiência.....	67
5.1.4	Conforto	68
5.1.5	Segurança	68
5.1.6	Fluidez do Tráfego	69
5.1.7	Atualidade	69
5.1.8	Generalidade	70
5.2	Manutenção do Inventário e Registro dos Bens Vinculados à Concessão.....	71
5.2.1	Fiscalização	71
5.2.2	Verificação	71
5.3	Ocorrências	72
5.3.1	Fiscalização	72
5.3.2	Análise	72
5.4	ACIDENTES RODOVIÁRIOS.....	73
5.4.1	Fiscalização	73
5.4.2	Análise	73
5.5	SISTEMA DE PEDÁGIO	74
5.5.1	Fiscalização	74
5.5.2	Análise	74
5.6	Manutenção de Pessoal Técnico e Administrativo Legalmente Habilitado e Suficiente 75	
5.6.1	Fiscalização	75
5.6.2	Análise	75
5.7	PRESERVAÇÃO DO MEIO AMBIENTE	76
5.8	FISCALIZAÇÃO ESPECÍFICA E DE INVESTIMENTOS.....	77
5.8.1	Fiscalização	77
5.8.2	Análise	77
5.9	DIVULGAÇÃO DOS CONTATOS DE OUVIDORIA	78
5.9.1	Fiscalização	78
5.10	CONSERVAÇÃO E MANUTENÇÃO.....	79
5.10.1	Fiscalização	79
5.10.2	Análise	79
5.11	Situação Pandemia	80



6. SISTEMA RODOVIÁRIO (RJ 124).....	82
6.1 Serviço Adequado	82
6.1.1 Regularidade	82
6.1.2 Continuidade	82
6.1.3 Eficiência.....	82
6.1.4 Conforto	83
6.1.5 Segurança	83
6.1.6 Fluidez do Tráfego	84
6.1.7 Atualidade	84
6.1.8 Generalidade	85
6.2 Manutenção do Inventário e Registro dos Bens Vinculados à Concessão.....	86
6.2.1 Fiscalização	86
6.2.2 Verificação	86
6.3 Ocorrências	87
6.3.1 Fiscalização	87
6.3.2 Análise	87
6.4 ACIDENTES RODOVIÁRIOS.....	88
6.4.1 Fiscalização	88
6.4.2 Análise	88
6.5 SISTEMA DE PEDÁGIO	89
6.5.1 Fiscalização	89
6.5.2 Análise	89
6.6 Manutenção de Pessoal Técnico e Administrativo Legalmente Habilitado e Suficiente 90	
6.6.1 Fiscalização	90
6.6.2 Análise	90
6.7 PRESERVAÇÃO DO MEIO AMBIENTE	91
6.8 FISCALIZAÇÃO ESPECÍFICA E DE INVESTIMENTOS.....	92
6.8.1 Fiscalização	92
6.8.2 Análise	92
6.9 DIVULGAÇÃO DOS CONTATOS DE OUVIDORIA	93
6.9.1 Fiscalização	93
6.10 CONSERVAÇÃO E MANUTENÇÃO	94
6.10.1 Fiscalização	94



6.10.2	Análise	94
6.11	Situação Pandemia	95



CONTEXTO

O Plano Tático de Fiscalização (PTF) tem por objetivo apresentar as atividades e recursos necessários para o cumprimento das Diretrizes Estratégicas de Fiscalização, conforme o estabelecido no Regulamento de Fiscalização, aprovado pela Resolução AGETRANS nº 37, de 13 de junho de 2017.

A elaboração do Plano Tático de Fiscalização (PTF) é feita considerando a normalidade da forma de execução da fiscalização e em acordo com a metodologia original definida, entretanto, em decorrência de qualquer evento externo, condições ou situações adversas, o mesmo poderá ser alterado posteriormente, a partir de uma revisão.

No que se refere as atividades dos convênios de cooperação técnica, Rio Trilhos - AGETRANS Nº 001/2018 e Central - AGETRANS Nº 001/2019, informa-se que, na possibilidade de situações adversas, o plano de trabalho de cada convênio sofrerá alterações conforme a necessidade e demanda, no intuito de mitigar os impactos na qualidade da fiscalização, bem como resguardar a saúde e integridade dos colaboradores envolvidos.

SITUAÇÃO PANDEMA

As atividades fiscalizatórias, presentes neste Plano Tático de Fiscalização, possuem ressalvas devido a situação de Pandemia do novo Coronavírus (COVID-19) e são descritas no teor de cada grupo de atividade.

Destaca-se que as atividades que são realizadas de forma remota, ou as que possam ser realizadas neste modo, estão descritas considerando as limitações impostas pela tecnologia disponível.

SISTEMA FERROVIÁRIO

CÂMARA DE TRANSPORTES E RODOVIAS

CATRA





1. SISTEMA FERROVIÁRIO

1.1 CONVENIÊNCIA

1.1.1 Medição para aferição dos Registros Operacionais

Periodicidade: Mensal

Os Monitores Técnicos registram os horários de passagem dos trens em determinadas estações dos ramais do sistema ferroviário, registros esses que são consolidados durante o mês observado.

1.1.2 Validação de dados operacionais

Periodicidade mensal

Objetivo: Validação dados operacionais enviados pela Concessionária Supervia, utilizando o Sistema de Controle de Tráfego – Automatic Control Train – ACT, através de metodologia a ser desenvolvida pela CATRA.

1.1.3 Índice de Cumprimento do Serviço Programado (Regularidade)

Periodicidade mensal

Objetivo: Utilizando os dados operacionais enviados pela Concessionária para calcular a relação entre as partidas efetivamente realizadas e as partidas programadas, tendo assim o índice de cumprimento da programação.

1.1.4 Índice de Pontualidade

Periodicidade mensal

Objetivo: Utilizando os dados operacionais enviados pela Concessionária para calcular a relação entre o tempo de percurso realizado pela composição e o tempo de percurso programado para a composição.

1.1.5 Índice de Regularidade de Trens nos Fluxos dos Picos

Periodicidade mensal

Objetivo: Utilizando os dados operacionais enviados pela Concessionária para calcular a relação entre as partidas efetivamente realizadas, nos fluxos dos picos, e as partidas programadas, nos fluxos dos picos, nos dias úteis.



1.1.6 Quilometragem Média Entre Falhas (MKBF)

Periodicidade mensal

Objetivo: Calcular a relação entre o total da quilometragem percorrida pelos Trens Unidade Elétrica – TUEs e o número de falhas de natureza corretiva que acarretaram interrupção do serviço.

1.1.7 Situação Pandemia

Somente a atividade fiscalizatória do item 1.1.1, pertinente ao item CONVENIÊNCIA, é afetada pela Pandemia.

A realização dessa atividade é avaliada considerando pessoal disponível, aquisição de EPI's e relevância estratégica, podendo ser aplicada a diminuição de amostragem ou até mesmo a suspensão da atividade.

As demais atividades podem ser realizadas de forma remota.

Importante destacar que essas atividades somente são afetadas pelas limitações impostas pelas tecnologias disponíveis.



1.2 CONFORTO

1.2.1 Acompanhamento das condições de operacionalidade do sistema de iluminação interna dos carros ferroviários em operação comercial

Periodicidade mensal

Objetivo: Apresentar os resultados do acompanhamento da execução dos procedimentos da concessionária para garantir o funcionamento da iluminação interna dos carros ferroviários, verificando a sua efetividade.

1.2.2 Acompanhamento das condições de limpeza interna dos carros ferroviários em operação comercial

Periodicidade mensal

Objetivo: Apresentar os resultados do acompanhamento da execução dos procedimentos da concessionária para garantir a limpeza interna dos trens na rotina do transporte de passageiros, verificando sua efetividade.

1.2.3 Acompanhamento das condições de funcionamento dos condicionadores de ar dos carros ferroviários em operação comercial

Periodicidade mensal

Objetivo: Apresentar os resultados do acompanhamento da execução dos procedimentos da concessionária para garantir as condições de funcionamento dos Ar Condicionados dos trens comerciais na rotina do transporte de passageiros, verificando sua efetividade.

1.2.4 Acompanhamento da adequação dos procedimentos de manutenção preventivas das edificações e estações

Periodicidade mensal

Objetivo: Verificação da adequação dos procedimentos de manutenção preventivas das edificações e estações da Concessionária, baseado nas normas técnicas existentes.



1.2.5 Acompanhamento das Condições de Funcionamento dos Alarmes Sonoro e Luminoso das Portas dos Carros Ferroviários em Operação Comercial

Periodicidade mensal

Objetivo: Apresentar o resultado das inspeções realizadas na operação comercial, para apurar os índices relativos às condições de operacionalidade dos alarmes sonoro e luminoso presente nas portas dos Carros Ferroviários.

1.2.6 Acompanhamento das Condições de Funcionamento dos Monitores Eletrônicos dos Carros Ferroviários em Operação Comercial

Periodicidade mensal

Objetivo: Apresentar o resultado das inspeções realizadas na operação comercial, para apurar os índices relativos às condições de operacionalidade dos Monitores Eletrônicos dos Carros Ferroviários.

Os monitores eletrônicos estão presentes nos TUEs das séries 2000, 3000, 4000 e 5000 e, portanto, a fiscalização deste item será apenas nos carros das referidas séries.

1.2.7 Situação Pandemia

As atividades fiscalizatórias pertinentes, ao item CONFORTO, são afetadas diretamente pela Pandemia. Tais atividades não podem ser desenvolvidas de forma remota, sendo necessária a inspeção *in loco*.

A realização dessas atividades é avaliada considerando pessoal disponível, aquisição de EPI's e relevância estratégica, podendo ser aplicada a diminuição de amostragem ou até mesmo a suspensão da atividade de um ou mais itens.



1.3 INFORMAÇÃO

1.3.1 Acompanhamento das Condições de Sonorização dos Carros Ferroviários em Operação Comercial

Periodicidade mensal

Objetivo: Apresentar os resultados do acompanhamento da execução dos procedimentos da concessionária para garantir às condições de sonorização dos trens comerciais na rotina do transporte de passageiros, verificando sua efetividade.

1.3.2 Acompanhamento das Condições de Sonorização das Estações

Periodicidade mensal

Objetivo: Apresentar os resultados do acompanhamento da execução dos procedimentos da concessionária para garantir às condições de sonorização das estações ferroviárias, verificando sua efetividade.

1.3.3 Verificação dos avisos sonoros e visuais referente ao Carro Exclusivo para as Mulheres

Periodicidade mensal

Objetivo: Verificar a disponibilização pela concessionária Supervia de carros ferroviários destinados ao transporte exclusivo de mulheres em dias uteis no horário de 6:00 às 9:00h e 17:00 às 20:00h. Serão realizadas fiscalizações *in loco* para verificar os avisos sonoros e visuais conforme estabelecidos no Decreto nº 46.072 que regulamenta a lei referente ao carro das mulheres.

1.3.4 Acompanhamento das Condições de Funcionamento dos Displays Externos e Internos dos Carros Ferroviários em Operação Comercial

Periodicidade mensal

Objetivo: Apresentar o resultado das inspeções realizadas na operação comercial, para apurar os índices relativos às condições de operacionalidade dos displays externos e internos dos carros ferroviários.

Os displays externos e interno estão presentes nos TUEs das séries 2000, 3000, 4000 e 5000 e, portanto, a fiscalização deste item será apenas nos carros das referidas séries.



1.3.5 Lista de Profissionais que atuam como Responsáveis Técnicos nas Concessionárias

Periodicidade anual

Consiste no acompanhamento de entrega, por parte da Concessionária, da lista dos seus profissionais que atuam como responsáveis técnicos, bem como, na entrega, por parte do CREA, da referida lista.

1.3.6 Inventário e Registro dos Bens Vinculados à Concessão

Periodicidade anual

Objetivo: Verificar anualmente o envio do Inventário encaminhado pela concessionária, de acordo com o previsto na Resolução AGETRANS SP nº 35.

1.3.7 Situação Pandemia

As atividades fiscalizatórias de 1.3.1 a 1.3.4, pertinentes ao item INFORMAÇÃO, são afetadas diretamente pela Pandemia. Tais atividades não podem ser desenvolvidas de forma remota, sendo necessária a inspeção *in loco*.

A realização dessas atividades é avaliada considerando pessoal disponível, aquisição de EPI's e relevância estratégica, podendo ser aplicada a diminuição de amostragem ou até mesmo a suspensão da atividade de um ou mais itens.

As atividades fiscalizatórias de 1.3.5 a 1.3.6 não são afetadas pela Pandemia, podendo ser realizadas de forma remota.

Importante destacar que essas atividades somente são afetadas pelas limitações impostas pelas tecnologias disponíveis.



1.4 MANUTENÇÃO

1.4.1 Reunião Mensal de Acompanhamento da Manutenção

Periodicidade mensal

Objetivo: Reunião realizada entre os responsáveis pela manutenção da concessionária Supervia e os técnicos da CATRA para tratar de temas relacionados aos processos de manutenção de todo o sistema.

1.4.2 Acompanhamento Do Plano De Manutenção Da Via Permanente

Periodicidade mensal

Objetivo: Acompanhar os controles relativos às manutenções preventivas programadas e executadas no sistema Via Permanente.

1.4.3 Acompanhamento Do Plano De Manutenção Do Material Rodante

Periodicidade mensal

Objetivo: Analisar os procedimentos das manutenções preventivas e de equipamentos executadas pela Concessionária Supervia no Material Rodante, verificando sua efetividade.

1.4.4 Acompanhamento Do Plano De Manutenção Dos Sistemas De Energia E Eletrônicos

Periodicidade anual

Objetivo: Analisar os procedimentos das manutenções preventivas programadas e realizadas dos sistemas de energia geradas por cada ciclo independente, verificando sua efetividade.

1.4.5 Acompanhamento Das Manutenções Preventivas Realizadas Nos Sistema Elétricos

Periodicidade mensal

Objetivo: Analisar os procedimentos das manutenções preventivas programadas e executadas nos sistemas elétricos, tais como 3kV, 4.4kV, entre outros, verificando sua efetividade.



1.4.6 Auditoria de Passagens em Nível

Periodicidade trimestral

Objetivo: Analisar os procedimentos de manutenção e avaliar as condições de operação das Passagens em Nível da Concessionária Supervia, baseado nas normas técnicas existentes.

1.4.7 Situação Pandemia

A atividade fiscalizatória do item 1.4.1, pertinente ao item MANUTENÇÃO, não é afetada pela Pandemia, podendo ser realizada de forma remota.

Importante destacar que essa atividade somente é afetada pelas limitações impostas pelas tecnologias disponíveis.

As atividades fiscalizatórias de 1.4.2 a 1.4.6, são afetadas parcialmente pela Pandemia. Em relação a essas atividades, registra-se que são aplicadas duas metodologias: auditoria documental e inspeção *in loco*.

A auditoria documental não é afetada pela Pandemia, podendo ser realizada de forma remota.

A inspeção *in loco* é avaliada considerando pessoal disponível, aquisição de EPI's e relevância estratégica, podendo ser aplicada a diminuição de amostragem ou até mesmo a suspensão da atividade de um ou mais itens.



1.5 ACESSIBILIDADE

1.5.1 Inspeção Técnica Em Escadas Rolantes – Deliberação 466/13

Periodicidade trimestral

Objetivo: Acompanhar os procedimentos de manutenção e conservação e inspeção técnica nas escadas rolantes instaladas nas estações ferroviárias operadas pela concessionária Supervia.

1.5.2 Inspeção Técnica Em Elevadores

Periodicidade mensal

Objetivo: Acompanhar os procedimentos de manutenção e conservação e inspeção técnica nos elevadores instalados nas estações ferroviárias operadas pela concessionária Supervia.

1.5.3 Situação Pandemia

As atividades fiscalizatórias pertinentes ao item ACESSIBILIDADE, são afetadas parcialmente pela Pandemia.

Em relação a essas atividades, registra-se que são aplicadas duas metodologias: auditoria documental e inspeção *in loco*.

A auditoria documental não é afetada pela Pandemia, podendo ser realizada de forma remota.

A inspeção *in loco* é avaliada considerando pessoal disponível, aquisição de EPI's e relevância estratégica, podendo ser aplicada a diminuição de amostragem ou até mesmo a suspensão da atividade de um ou mais itens.



1.6 Fiscalização específica

1.6.1 Acompanhamento Do Controle Da Circulação De Trens Com As Portas Abertas – Deliberação 406/13

Periodicidade mensal

Objetivo: Apresentar os resultados do monitoramento dos registros de ocorrências de portas abertas retidas em carros ferroviários de passageiros em circulação comercial nos ramais eletrificados.

1.6.2 Situação Pandemia

As atividades fiscalizatórias específicas são afetadas pela Pandemia, não sendo possível sua realização de forma remota.

A realização dessas atividades é avaliada considerando pessoal disponível, aquisição de EPI's e relevância estratégica, podendo ser aplicada a diminuição de amostragem ou até mesmo a suspensão da atividade.



1.7 SOLICITAÇÃO EXTERNA DE FISCALIZAÇÃO

1.7.1 Recebimento de Reclamação de Usuário realizada através da Ouvidoria da AGETRANS

Consiste no recebimento, tratamento e resposta às reclamações de usuários realizadas através da Ouvidoria desta AGETRANS. Eventualmente poderá ser necessária, para melhor apresentação à essa ouvidoria, fiscalização específica, por parte dos técnicos da CENTRAL. A periodicidade desse trabalho é variável.

1.7.2 Solicitação de Fiscalização Específica por Órgãos Públicos (TCE, Ministério Público e etc.)

Consiste no recebimento, tratamento e resposta às reclamações de usuários realizadas através dos Órgãos Públicos, como Tribunal de Contas do Estado - TCE, Ministério Público e etc., bem como apresentação de manifestações acerca de assuntos levantados pelos órgãos supracitados e outros. Eventualmente, poderá ser necessária a realização de fiscalização específica, por parte dos técnicos da CENTRAL, com o objetivo de corroborar com a análise desta CATRA, formulando assim, as devidas respostas. A periodicidade desse trabalho é variável.

1.7.3 Situação Pandemia

As atividades fiscalizatórias, pertinentes à solicitação externa, são afetadas parcialmente pela Pandemia.

Importante destacar que se para resposta da solicitação externa não existir necessidade de inspeção *in loco*, a atividade não é impactada, podendo ser realizada de forma remota.

Na necessidade de realização de inspeção *in loco*, avalia-se a possibilidade considerando pessoal disponível, aquisição de EPI's e relevância estratégica, podendo ser aplicada a diminuição de amostragem ou até mesmo a suspensão da atividade.

SISTEMA METROVIÁRIO (LINHAS 1 E 2)

CÂMARA DE TRANSPORTES E RODOVIAS

CATRA





2. SISTEMA METROVIÁRIO (LINHAS 1 E 2)

2.1 CONVENIÊNCIA

2.1.1 Medição para aferição dos Registros Operacionais

2.1.1.1 Coleta de horários de movimentação dos trens

Os Monitores Técnicos registram os horários de passagem dos trens em determinadas estações das linhas 1 e 2, registros esses que são consolidados durante o mês observado.

2.1.1.2 Recebimento dos registros de movimentação dos trens em operação

Os registros operacionais de movimentação dos trens em operação nas linhas 1 e 2, são enviados mensalmente pela Concessionária, até o dia 10 do mês subsequente, através de arquivo digital contendo os registros dos horários de partida dos trens nos terminais, e em algumas estações intermediárias, durante o mês observado.

2.1.1.3 Análise e aferição dos dados coletados com os registros operacionais fornecidos

Esta análise é realizada mensalmente através de comparação dos registros coletados pelos Monitores Técnicos com os registros operacionais enviados pela Concessionária.

2.1.1.4 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

2.1.2 Índice de Cumprimento da Programação da Oferta (ICPO)

2.1.2.1 Recebimento do relatório de desempenho operacional

Em cumprimento à Cláusula Décima, inciso XIV, do Contrato de Concessão, a Concessionária Metrô Rio nos envia mensalmente, até o dia 10 do mês subsequente, o relatório de desempenho operacional das linhas 1 e 2 apresentando o cálculo dos indicadores de desempenho referente ao mês observado, entre eles o ICPO.

2.1.2.2 Análise e aferição dos dados coletados com os registros operacionais fornecidos

O desempenho apresentado mensalmente, através do relatório operacional encaminhado pela Concessionária, é analisado e aferido sendo observado o atendimento aos critérios contratuais estabelecidos.

2.1.2.3 Apresentação

Este trabalho será apresentado mensalmente, no relatório mensal de fiscalização.



2.1.3 Índice de Regularidade do Intervalo entre Trens (IRIT)

2.1.3.1 Recebimento do relatório de desempenho operacional

Em cumprimento à Cláusula Décima, inciso XIV, do Contrato de Concessão, a Concessionária Metrô Rio nos envia mensalmente, até o dia 10 do mês subsequente, o relatório de desempenho operacional das linhas 1 e 2 apresentando o cálculo dos indicadores de desempenho referente ao mês observado, entre eles o IRIT.

2.1.3.2 Análise e aferição dos dados coletados com os registros operacionais fornecidos

O desempenho apresentado mensalmente, através do relatório operacional encaminhado pela Concessionária, é analisado e aferido sendo observado o atendimento aos critérios contratuais estabelecidos.

2.1.3.3 Apresentação

Este trabalho será apresentado mensalmente, no relatório mensal de fiscalização.

2.1.4 Índice de Ocorrências Notáveis (ION)

2.1.4.1 Recebimento do relatório operacional

Em cumprimento à Cláusula Décima, inciso XIV, do Contrato de Concessão, a Concessionária Metrô Rio nos envia mensalmente, até o dia 10 do mês subsequente, o relatório de desempenho operacional das linhas 1 e 2 apresentando o cálculo dos indicadores de desempenho referente ao mês observado, entre eles o ION.

2.1.4.2 Análise e aferição dos dados coletados com os registros operacionais fornecidos

O desempenho apresentado mensalmente, através do relatório operacional encaminhado pela Concessionária, é analisado e aferido sendo observado o atendimento aos critérios contratuais estabelecidos.

2.1.4.3 Apresentação

Este trabalho será apresentado mensalmente, no relatório mensal de fiscalização.



2.1.5 Índice de Cumprimento de Desempenho (ICD)

2.1.5.1 Recebimento do relatório operacional

Em cumprimento à Cláusula Décima, inciso XIV, do Contrato de Concessão, a Concessionária Metrô Rio nos envia mensalmente, até o dia 10 do mês subsequente, o relatório de desempenho operacional das linhas 1 e 2 apresentando o cálculo dos indicadores de desempenho referente ao mês observado, entre eles o ICD.

2.1.5.2 Análise e aferição do resultado do cálculo fornecido

O ICD é um indicador de desempenho apresentado mensalmente, através de cálculo previsto na fórmula estabelecida no Contrato de Concessão ($ICD = ICPO + IRIT - 0,2ION$).

2.1.5.3 Apresentação

Este trabalho será apresentado mensalmente, no relatório mensal de fiscalização ou em Nota Técnica específica quando necessária.

2.1.6 Indicador de Qualidade de Serviços (IQS)

2.1.6.1 Recebimento do relatório da pesquisa de opinião junto aos usuários

O relatório da pesquisa de opinião junto aos usuários das linhas 1 e 2, emitido por empresa de renome, são enviados pela Concessionária de forma semestral, apresentando os valores apurados em março e setembro de cada ano.

2.1.6.2 Apresentação

A apuração do IQS será apresentada semestralmente, na forma de Nota Técnica de Indicadores Contratuais sempre que necessário.

2.1.7 Situação Pandemia

As atividades fiscalizatórias dos itens 2.1.1 e 2.1.6, pertinentes ao item CONVENIÊNCIA são afetadas pela Pandemia.

Importante destacar que em relação ao item 2.1.1, sua realização é avaliada considerando pessoal disponível, aquisição de EPI's e relevância estratégica, podendo ser aplicada a diminuição de amostragem ou até mesmo a suspensão da atividade.

Em relação ao 2.1.6, sua realização depende de atividade em campo, sendo afetada conforme as limitações impostas pela empresa contratada ou medidas sociais restritivas determinadas pela administração pública.

As demais atividades podem ser realizadas de forma remota.



Importante destacar que essas atividades somente são afetadas pelas limitações impostas pelas tecnologias disponíveis.



2.2 CONFORTO

2.2.1 Limpeza dos Trens

Consiste na verificação do cumprimento dos procedimentos operacionais da Concessionária quanto a periodicidade e tipo de limpeza.

2.2.1.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

2.2.2 Conservação dos Trens

Consiste na verificação *in loco*, executada pelos Monitores Técnicos, das condições de conservação dos trens onde são considerados vários itens em toda a composição, em operação comercial. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

2.2.2.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

2.2.3 Iluminação dos Trens

Consiste na verificação *in loco*, executada pelos Monitores Técnicos, das condições de iluminação dos trens onde são considerados vários itens da composição. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

2.2.3.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

2.2.4 Temperatura dos Trens

Consiste na verificação *in loco*, executada pelos Monitores Técnicos, na medição de temperatura no interior dos trens, em operação comercial. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

2.2.4.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.



2.2.5 Limpeza das Estações

Consiste na verificação *in loco*, executada pelos Monitores Técnicos, das condições de limpeza das estações onde são considerados vários itens em toda a estação. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

2.2.5.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

2.2.6 Conservação das Estações

Consiste na verificação *in loco*, executada pelos Monitores Técnicos, das condições de conservação das estações onde são considerados vários itens em toda a estação. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

2.2.6.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

2.2.7 Iluminação das Estações

Consiste na verificação *in loco*, executada pelos Monitores Técnicos, das condições de iluminação das estações onde são considerados vários itens em toda a estação. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

2.2.7.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

2.2.8 Situação Pandemia

As atividades fiscalizatórias, pertinentes ao item CONFORTO, são afetadas diretamente pela Pandemia. Tais atividades não podem ser desenvolvidas de forma remota, sendo necessária a inspeção *in loco*.

A realização dessas atividades é avaliada considerando pessoal disponível, aquisição de EPI's e relevância estratégica, podendo ser aplicada a diminuição de amostragem ou até mesmo a suspensão da atividade de um ou mais itens.



2.3 INFORMAÇÃO

2.3.1 Comunicação Visual dos Trens

Consiste na verificação *in loco*, executada pelos Monitores Técnicos, das condições da comunicação visual dos trens onde são considerados vários itens da composição. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

2.3.1.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

2.3.2 Sonorização dos Trens

Consiste na verificação *in loco*, executada pelos Monitores Técnicos, das condições da sonorização dos trens onde são considerados vários itens da composição. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

2.3.2.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

2.3.3 Sinalização Externa dos Trens

Consiste na verificação *in loco*, executada pelos Monitores Técnicos, das condições da sinalização externa dos trens onde são considerados vários itens da composição. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

2.3.3.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

2.3.4 Acompanhamento da Informação do Risco ao Apoiar as Mãos nas Portas dos Trens

Esse trabalho consiste na verificação *in loco* da comunicação visual, no lado interno e externo das portas dos trens, a qual informa aos usuários os riscos de apoiar as mãos nas portas dos trens, bem como na verificação do aviso sonoro na estação e no interior dos trens, o qual informa aos usuários os riscos de apoiar as mãos nas portas dos trens.

2.3.4.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado semestralmente, no relatório mensal de fiscalização.



2.3.5 Comunicação Visual das Estações

Consiste na verificação *in loco*, executada pelos Monitores Técnicos, das condições da comunicação visual das estações onde são considerados vários itens em toda a estação. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

2.3.5.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

2.3.6 Sonorização das Estações

Consiste na verificação *in loco*, executada pelos Monitores Técnicos, das condições da sonorização das estações onde são considerados vários itens em toda a estação. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

2.3.6.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

2.3.7 Situação Pandemia

As atividades fiscalizatórias, pertinentes ao item INFORMAÇÃO, são afetadas diretamente pela Pandemia. Tais atividades não podem ser desenvolvidas de forma remota, sendo necessária a inspeção *in loco*.

A realização dessas atividades é avaliada considerando pessoal disponível, aquisição de EPI's e relevância estratégica, podendo ser aplicada a diminuição de amostragem ou até mesmo a suspensão da atividade de um ou mais itens.



2.4 MANUTENÇÃO

2.4.1 Funcionamento da Ventilação Primária

Esse trabalho consiste na verificação do funcionamento dos ventiladores do sistema de ventilação primária das estações. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

2.4.1.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

2.4.2 Acompanhamento do Plano de Manutenção dos Trens

Consiste na verificação *in loco* da execução da manutenção preventiva dos carros do metrô e na análise das documentações, ordens de serviço e/ou notas geradas durante o período observado. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

2.4.2.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

2.4.3 Acompanhamento do Plano de Manutenção da Via Permanente

Consiste na verificação *in loco* da execução da manutenção preventiva da via permanente e na análise das documentações, ordens de serviço e/ou notas geradas durante o período observado. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

2.4.3.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

2.4.4 Acompanhamento do Plano de Manutenção das Escadas Rolantes, Elevadores e Esteiras Rolantes

Consiste na verificação *in loco* da execução da manutenção preventiva das escadas rolantes, elevadores e esteiras rolantes, e na análise das documentações, ordens de serviço e/ou notas geradas durante o período observado. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

2.4.4.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.



2.4.5 Acompanhamento do Plano de Manutenção dos Sistemas Eletromecânicos

Consiste na verificação *in loco* da execução da manutenção preventiva dos sistemas eletromecânicos e na análise das documentações, ordens de serviço e/ou notas geradas durante o período observado. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

2.4.5.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

2.4.6 Acompanhamento do Plano de Manutenção do Sistema de Energia

Consiste na verificação *in loco* da execução da manutenção preventiva do sistema de energia e na análise das documentações, ordens de serviço e/ou notas geradas durante o período observado. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

2.4.6.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

2.4.7 Acompanhamento do Plano de Manutenção dos Sistemas Eletrônicos

Consiste na verificação *in loco* da execução da manutenção preventiva dos sistemas eletrônicos e na análise das documentações, ordens de serviço e/ou notas geradas durante o período observado. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

2.4.7.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

2.4.8 Acompanhamento do Plano de Manutenção das Edificações e de Manutenção Civil das Estações

Consiste na verificação *in loco* da execução da manutenção preventiva das edificações e na análise das documentações, ordens de serviço e/ou notas geradas durante o período observado. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

2.4.8.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.



2.4.9 Situação Pandemia

As atividades fiscalizatórias, pertinentes ao item MANUTENÇÃO, são afetadas diretamente pela Pandemia. Tais atividades não podem ser desenvolvidas de forma remota, sendo necessária a inspeção *in loco*.

A realização dessas atividades é avaliada considerando pessoal disponível, aquisição de EPI's e relevância estratégica, podendo ser aplicada a diminuição de amostragem ou até mesmo a suspensão da atividade de um ou mais itens.



2.5 ACESSIBILIDADE

2.5.1 Verificação do Atendimento às Pessoas com Deficiência

Consiste na verificação do atendimento, dos funcionários da Concessionária, aos usuários portadores de deficiência no sistema metroviário, linhas 1 e 2. A realização desse trabalho é variável.

2.5.1.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

2.5.2 Situação Pandemia

A atividade fiscalizatória, pertinente ao item ACESSIBILIDADE, é afetada diretamente pela Pandemia. Tal atividade não pode ser desenvolvidas de forma remota, sendo necessária a inspeção *in loco*.

A realização dessa atividade é avaliada considerando pessoal disponível, aquisição de EPI's e relevância estratégica, podendo ser aplicada a diminuição de amostragem ou até mesmo a suspensão da atividade.



2.6 SOLICITAÇÃO EXTERNA DE FISCALIZAÇÃO

2.7 Recebimento de Reclamação de Usuário realizada através da Ouvidoria da AGETRANS

Consiste no recebimento, tratamento e resposta às reclamações de usuários realizadas através da Ouvidoria desta AGETRANS. Eventualmente poderá ser necessária, para melhor apresentação à essa ouvidoria, fiscalização específica.

2.7.1.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado com a periodicidade variável, em relatório específico.

2.7.2 Solicitação de Fiscalização Específica por Órgãos Públicos (TCE, Ministério Público e etc.)

Consiste no recebimento, tratamento e resposta às reclamações de usuários realizadas através dos Órgãos Públicos, como Tribunal de Contas do Estado (TCE), Ministério Público e etc., bem como apresentação de manifestações acerca de assuntos levantados pelos órgãos supracitados e outros. Eventualmente, poderá ser necessária a realização de fiscalização específica com o objetivo de corroborar com a análise desta CATRA, formulando assim, as devidas respostas. A periodicidade desse trabalho é variável.

2.7.2.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado com a periodicidade variável, em relatório específico.

2.7.3 Situação Pandemia

As atividades fiscalizatórias, pertinentes à solicitação externa, são afetadas parcialmente pela Pandemia.

Importante destacar que, se para resposta da solicitação externa não existir necessidade de inspeção *in loco*, a atividade não é impactada, podendo ser realizada de forma remota.

Na necessidade de realização de inspeção *in loco*, avalia-se a possibilidade considerando pessoal disponível, aquisição de EPI's e relevância estratégica, podendo ser aplicada a diminuição de amostragem ou até mesmo a suspensão da atividade.



2.8 DEMAIS ATIVIDADES

2.8.1 Acompanhamento dos Investimentos

Esse trabalho consiste no acompanhamento do avanço nos investimentos apresentados pela Concessionária.

O resultado da análise do referido cronograma será apresentado semestralmente.

2.8.1.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado mensalmente, no relatório mensal de fiscalização.

2.8.2 Lista de Profissionais que atuam como Responsáveis Técnicos nas Concessionárias

Consiste no acompanhamento de entrega, por parte da Concessionária, da lista dos seus profissionais que atuam como responsáveis técnicos, bem como, na entrega, por parte do CREA, da referida lista.

2.8.2.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado anualmente, ou sempre que houver comunicação pela Concessionária de alteração, no relatório mensal de fiscalização.

2.8.3 Situação Pandemia

As atividades fiscalizatórias, pertinentes ao item DEMAIS ATIVIDADES, não são afetadas pela Pandemia, podendo ser realizadas de forma remota.

Importante destacar que essas atividades somente são afetadas pelas limitações impostas pelas tecnologias disponíveis.

SISTEMA METROVIÁRIO (LINHA 4)

CÂMARA DE TRANSPORTES E RODOVIAS

CATRA





3. SISTEMA METROVIÁRIO (LINHA 4)

3.1 CONVENIÊNCIA

3.1.1 Medição para aferição dos Registros Operacionais

3.1.1.1 Coleta de horários de movimentação dos trens

Os Monitores Técnicos registram os horários de passagem dos trens em determinadas estações da linha 4, registros esses que são consolidados durante o mês observado.

3.1.1.2 Recebimento dos registros de movimentação dos trens em operação

Os registros operacionais de movimentação dos trens em operação na linha 4, são enviados mensalmente pela Concessionária, até o dia 10 do mês subsequente, através de arquivo digital contendo os registros dos horários de partida dos trens nos terminais, e em algumas estações intermediárias, durante o mês observado.

3.1.1.3 Análise e aferição dos dados coletados com os registros operacionais fornecidos

Esta análise é realizada mensalmente através de comparação dos registros coletados pelos Monitores Técnicos com os registros operacionais enviados pela Concessionária.

3.1.1.4 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

3.1.2 Índice de Cumprimento da Programação da Oferta (ICPO)

3.1.2.1 Recebimento do relatório de desempenho operacional

Em cumprimento à Cláusula Décima Primeira, inciso XV, do Contrato de Concessão, a Concessionária RIOBARRA nos envia mensalmente, até o dia 10 do mês subsequente, o relatório de desempenho operacional da linha 4 apresentando o cálculo dos indicadores de desempenho referente ao mês observado, entre eles o ICPO.

3.1.2.2 Análise e aferição dos dados coletados com os registros operacionais fornecidos

O desempenho apresentado mensalmente, através do relatório operacional encaminhado pela Concessionária, é analisado e aferido sendo observado o atendimento aos critérios contratuais estabelecidos.

3.1.2.3 Apresentação

Este trabalho será apresentado mensalmente, no relatório mensal de fiscalização.



3.1.3 Índice de Regularidade do Intervalo entre Trens (IRIT)

3.1.3.1 Recebimento do relatório de desempenho operacional

Em cumprimento Cláusula Décima Primeira, inciso XV, do Contrato de Concessão, a Concessionária RIOBARRA nos envia mensalmente, até o dia 10 do mês subsequente, o relatório de desempenho operacional da linha 4 apresentando o cálculo dos indicadores de desempenho referente ao mês observado, entre eles o IRIT.

3.1.3.2 Análise e aferição dos dados coletados com os registros operacionais fornecidos

O desempenho apresentado mensalmente, através do relatório operacional encaminhado pela Concessionária, é analisado e aferido sendo observado o atendimento aos critérios contratuais estabelecidos.

3.1.3.3 Apresentação

Este trabalho será apresentado mensalmente, no relatório mensal de fiscalização.

3.1.4 Índice de Ocorrências Notáveis (ION)

3.1.4.1 Recebimento do relatório operacional

Em cumprimento Cláusula Décima Primeira, inciso XV, do Contrato de Concessão, a Concessionária RIOBARRA nos envia mensalmente, até o dia 10 do mês subsequente, o relatório de desempenho operacional das linhas 4 apresentando o cálculo dos indicadores de desempenho referente ao mês observado, entre eles o ION.

3.1.4.2 Análise e aferição dos dados coletados com os registros operacionais fornecidos

O desempenho apresentado mensalmente, através do relatório operacional encaminhado pela Concessionária, é analisado e aferido sendo observado o atendimento aos critérios contratuais estabelecidos.

3.1.4.3 Apresentação

Este trabalho será apresentado mensalmente, no relatório mensal de fiscalização.



3.1.5 Índice de Cumprimento de Desempenho (ICD)

3.1.5.1 Recebimento do relatório operacional

Em cumprimento Cláusula Décima Primeira, inciso XV, do Contrato de Concessão, a Concessionária RIOBARRA nos envia mensalmente, até o dia 10 do mês subsequente, o relatório de desempenho operacional da linha 4 apresentando o cálculo dos indicadores de desempenho referente ao mês observado, entre eles o ICD.

3.1.5.2 Análise e aferição do resultado do cálculo fornecido

O ICD é um indicador de desempenho apresentado mensalmente, através de cálculo previsto na fórmula estabelecida no Contrato de Concessão ($ICD = ICPO + IRIT - 0,2ION$).

3.1.5.3 Apresentação

Este trabalho será apresentado mensalmente, no relatório mensal de fiscalização ou em Nota Técnica específica quando necessária.

3.1.6 Indicador de Qualidade de Serviços (IQS)

3.1.6.1 Recebimento do relatório da pesquisa de opinião junto aos usuários

O relatório da pesquisa de opinião junto aos usuários da linha 4, emitido por empresa de renome, são enviados pela Concessionária de forma semestral, apresentando os valores apurados em março e setembro de cada ano.

3.1.6.2 Apresentação

A apuração do IQS será apresentada semestralmente, na forma de Nota Técnica de Indicadores Contratuais sempre que necessário.

3.1.7 Situação Pandemia

As atividades fiscalizatórias dos itens 3.1.1 e 3.1.6, pertinentes ao item CONVENIÊNCIA são afetadas pela Pandemia.

Importante destacar que em relação ao item 3.1.1, sua realização é avaliada considerando pessoal disponível, aquisição de EPI's e relevância estratégica, podendo ser aplicada a diminuição de amostragem ou até mesmo a suspensão da atividade.

Em relação ao 3.1.6, sua realização depende de atividade em campo, sendo afetada conforme as limitações impostas pela empresa contratada ou medidas sociais restritivas determinadas pela administração pública.

As demais atividades podem ser realizadas de forma remota.



Importante destacar que essas atividades somente são afetadas pelas limitações impostas pelas tecnologias disponíveis.



3.2 CONFORTO

3.2.1 Limpeza dos Trens

Consiste na verificação do cumprimento dos procedimentos operacionais da Concessionária quanto a periodicidade e tipo de limpeza.

3.2.1.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

3.2.2 Conservação dos Trens

Consiste na verificação *in loco*, executada pelos Monitores Técnicos, das condições de conservação dos trens onde são considerados vários itens em toda a composição, em operação comercial. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

3.2.2.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

3.2.3 Iluminação dos Trens

Consiste na verificação *in loco*, executada pelos Monitores Técnicos, das condições de iluminação dos trens onde são considerados vários itens da composição. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

3.2.3.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

3.2.4 Temperatura dos Trens

Consiste na verificação *in loco*, executada pelos Monitores Técnicos, na medição de temperatura no interior dos trens, em operação comercial. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

3.2.4.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.



3.2.5 Limpeza das Estações

Consiste na verificação *in loco*, executada pelos Monitores Técnicos, das condições de limpeza das estações onde são considerados vários itens em toda a estação. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

3.2.5.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

3.2.6 Conservação das Estações

Consiste na verificação *in loco*, executada pelos Monitores Técnicos, das condições de conservação das estações onde são considerados vários itens em toda a estação. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

3.2.6.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

3.2.7 Iluminação das Estações

Consiste na verificação *in loco*, executada pelos Monitores Técnicos, das condições de iluminação das estações onde são considerados vários itens em toda a estação. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

3.2.7.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

3.2.8 Situação Pandemia

As atividades fiscalizatórias, pertinentes ao item CONFORTO, são afetadas diretamente pela Pandemia. Tais atividades não podem ser desenvolvidas de forma remota, sendo necessária a inspeção *in loco*.

A realização dessas atividades é avaliada considerando pessoal disponível, aquisição de EPI's e relevância estratégica, podendo ser aplicada a diminuição de amostragem ou até mesmo a suspensão da atividade de um ou mais itens.



3.3 INFORMAÇÃO

3.3.1 Comunicação Visual dos Trens

Consiste na verificação *in loco*, executada pelos Monitores Técnicos, das condições da comunicação visual dos trens onde são considerados vários itens da composição. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

3.3.1.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

3.3.2 Sonorização dos Trens

Consiste na verificação *in loco*, executada pelos Monitores Técnicos, das condições da sonorização dos trens onde são considerados vários itens da composição. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

3.3.2.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

3.3.3 Sinalização Externa dos Trens

Consiste na verificação *in loco*, executada pelos Monitores Técnicos, das condições da sinalização externa dos trens onde são considerados vários itens da composição. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

3.3.3.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

3.3.4 Acompanhamento da Informação do Risco ao Apoiar as Mãos nas Portas dos Trens

Esse trabalho consiste na verificação *in loco* da comunicação visual, no lado interno e externo das portas dos trens, a qual informa aos usuários os riscos de apoiar as mãos nas portas dos trens, bem como na verificação do aviso sonoro na estação e no interior dos trens, o qual informa aos usuários os riscos de apoiar as mãos nas portas dos trens.

3.3.4.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado semestralmente, no relatório mensal de fiscalização.



3.3.5 Comunicação Visual das Estações

Consiste na verificação *in loco*, executada pelos Monitores Técnicos, das condições da comunicação visual das estações onde são considerados vários itens em toda a estação. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

3.3.5.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

3.3.6 Sonorização das Estações

Consiste na verificação *in loco*, executada pelos Monitores Técnicos, das condições da sonorização das estações onde são considerados vários itens em toda a estação. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

3.3.6.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

3.3.7 Situação Pandemia

As atividades fiscalizatórias, pertinentes ao item INFORMAÇÃO, são afetadas diretamente pela Pandemia. Tais atividades não podem ser desenvolvidas de forma remota, sendo necessária a inspeção *in loco*.

A realização dessas atividades é avaliada considerando pessoal disponível, aquisição de EPI's e relevância estratégica, podendo ser aplicada a diminuição de amostragem ou até mesmo a suspensão da atividade de um ou mais itens.



3.4 MANUTENÇÃO

3.4.1 Funcionamento da Ventilação Primária

Esse trabalho consiste na verificação do funcionamento dos ventiladores do sistema de ventilação primária das estações. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

3.4.1.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

3.4.2 Acompanhamento do Plano de Manutenção dos Trens

Consiste na verificação *in loco* da execução da manutenção preventiva dos carros do metrô e na análise das documentações, ordens de serviço e/ou notas geradas durante o período observado. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

3.4.2.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

3.4.3 Acompanhamento do Plano de Manutenção da Via Permanente

Consiste na verificação *in loco* da execução da manutenção preventiva da via permanente e na análise das documentações, ordens de serviço e/ou notas geradas durante o período observado. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

3.4.3.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

3.4.4 Acompanhamento do Plano de Manutenção das Escadas Rolantes, Elevadores e Esteiras Rolantes

Consiste na verificação *in loco* da execução da manutenção preventiva das escadas rolantes, elevadores e esteiras rolantes, e na análise das documentações, ordens de serviço e/ou notas geradas durante o período observado. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

3.4.4.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.



3.4.5 Acompanhamento do Plano de Manutenção dos Sistemas Eletromecânicos

Consiste na verificação *in loco* da execução da manutenção preventiva dos sistemas eletromecânicos e na análise das documentações, ordens de serviço e/ou notas geradas durante o período observado. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

3.4.5.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

3.4.6 Acompanhamento do Plano de Manutenção do Sistema de Energia

Consiste na verificação *in loco* da execução da manutenção preventiva do sistema de energia e na análise das documentações, ordens de serviço e/ou notas geradas durante o período observado. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

3.4.6.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

3.4.7 Acompanhamento do Plano de Manutenção dos Sistemas Eletrônicos

Consiste na verificação *in loco* da execução da manutenção preventiva dos sistemas eletrônicos e na análise das documentações, ordens de serviço e/ou notas geradas durante o período observado. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

3.4.7.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

3.4.8 Acompanhamento do Plano de Manutenção das Edificações e de Manutenção Civil das Estações

Consiste na verificação *in loco* da execução da manutenção preventiva das edificações e na análise das documentações, ordens de serviço e/ou notas geradas durante o período observado. Os registros destas verificações são consolidados mensalmente.

3.4.8.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.



3.4.9 Situação Pandemia

As atividades fiscalizatórias, pertinentes ao item MANUTENÇÃO, são afetadas diretamente pela Pandemia. Tais atividades não podem ser desenvolvidas de forma remota, sendo necessária a inspeção *in loco*.

A realização dessas atividades é avaliada considerando pessoal disponível, aquisição de EPI's e relevância estratégica, podendo ser aplicada a diminuição de amostragem ou até mesmo a suspensão da atividade de um ou mais itens.



3.5 ACESSIBILIDADE

3.5.1 Verificação do Atendimento às Pessoas com Deficiência

Consiste na verificação do atendimento, dos funcionários da Concessionária, aos usuários portadores de deficiência no sistema metroviário, linha 4. A realização desse trabalho é variável.

3.5.1.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado trimestralmente, no relatório mensal de fiscalização.

3.5.2 Situação Pandemia

A atividade fiscalizatória, pertinente ao item ACESSIBILIDADE, é afetada diretamente pela Pandemia. Tal atividade não pode ser desenvolvidas de forma remota, sendo necessária a inspeção *in loco*.

A realização dessa atividade é avaliada considerando pessoal disponível, aquisição de EPI's e relevância estratégica, podendo ser aplicada a diminuição de amostragem ou até mesmo a suspensão da atividade.



3.6 SOLICITAÇÃO EXTERNA DE FISCALIZAÇÃO

3.7 Recebimento de Reclamação de Usuário realizada através da Ouvidoria da AGETRANS

Consiste no recebimento, tratamento e resposta às reclamações de usuários realizadas através da Ouvidoria desta AGETRANS. Eventualmente poderá ser necessária, para melhor apresentação à essa ouvidoria, fiscalização específica.

3.7.1.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado com a periodicidade variável, em relatório específico.

3.7.2 Solicitação de Fiscalização Específica por Órgãos Públicos (TCE, Ministério Público e etc.)

Consiste no recebimento, tratamento e resposta às reclamações de usuários realizadas através dos Órgãos Públicos, como Tribunal de Contas do Estado (TCE), Ministério Público e etc., bem como apresentação de manifestações acerca de assuntos levantados pelos órgãos supracitados e outros. Eventualmente, poderá ser necessária a realização de fiscalização específica com o objetivo de corroborar com a análise desta CATRA, formulando assim, as devidas respostas. A periodicidade desse trabalho é variável.

3.7.2.1 Apresentação

Este trabalho será apresentado com a periodicidade variável, em relatório específico.

3.7.3 Situação Pandemia

As atividades fiscalizatórias, pertinentes à solicitação externa, são afetadas parcialmente pela Pandemia.

Importante destacar que se para resposta da solicitação externa não existir necessidade de inspeção *in loco*, a atividade não é impactada, podendo ser realizada de forma remota.

Na necessidade de realização de inspeção *in loco*, avalia-se a possibilidade considerando pessoal disponível, aquisição de EPI's e relevância estratégica, podendo ser aplicada a diminuição de amostragem ou até mesmo a suspensão da atividade.



3.8 DEMAIS ATIVIDADES

3.8.1 Lista de Profissionais que atuam como Responsáveis Técnicos nas Concessionárias

Consiste no acompanhamento de entrega, por parte da Concessionária, da lista dos seus profissionais que atuam como responsáveis técnicos, bem como, na entrega, por parte do CREA, da referida lista.

3.8.1.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado anualmente, ou sempre que houver comunicação pela Concessionária de alteração, no relatório mensal de fiscalização.

3.8.2 Situação Pandemia

A atividade fiscalizatória, pertinente ao item DEMAIS ATIVIDADES, não é afetada pela Pandemia, podendo ser realizada de forma remota.

Importante destacar que essa atividade somente é afetada pelas limitações impostas pelas tecnologias disponíveis.

SISTEMA AQUAVIÁRIO

CÂMARA DE TRANSPORTES E RODOVIAS

CATRA





4. SISTEMA AQUAVIÁRIO

4.1 CONVENIÊNCIA

4.1.1 Auditoria nos Horários de Partida das Embarcações

Consiste na verificação do cumprimento dos procedimentos contidos no item 7.2 - Execução da Malha de Viagem do capítulo Controle da Malha de Viagem que consta do manual “Transporte Usuários”. Devido a sua localização, não será realizada verificação de horário de partida das embarcações na linha da Divisão Sul. Esse trabalho será realizado mensalmente.

4.1.1.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado trimestralmente.

4.1.2 Situação Pandemia

A atividade fiscalizatória, pertinente ao item CONVENIÊNCIA, pode ser afetada pela Pandemia.

Essa atividade pode ser realizada em campo ou de forma remota.

Considerando a realização dessa atividade *in loco*, avalia-se a possibilidade considerando pessoal disponível, aquisição de EPI's e relevância estratégica, podendo ser aplicada a diminuição de amostragem ou até mesmo a suspensão da atividade.

Importante destacar que essas atividades, para ser realizada de forma remota com confiabilidade, necessita que a tecnologia existente esteja em pleno funcionamento.



4.2 CONFORTO

4.2.1 Limpeza das Embarcações

Consiste na verificação do cumprimento do item 7.1.1 do manual “Limpeza Durante o Turno de Trabalho” que faz parte do SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA. Esse trabalho é realizado mensalmente.

4.2.1.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado trimestralmente.

4.2.2 Limpeza das Estações

Consiste na verificação do cumprimento do item 7.1.3.1 do manual “Logística de Embarque e Desembarque” que faz parte do SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE. Esse trabalho é realizado mensalmente.

4.2.2.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado trimestralmente.

4.2.3 Conservação das Embarcações

Consiste na verificação do cumprimento do item 7.1.1 do manual “Limpeza Durante o Turno de Trabalho” que faz parte do SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA. Esse trabalho é realizado mensalmente.

4.2.3.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado trimestralmente.

4.2.4 Conservação das Estações

Consiste na verificação do cumprimento do item 7.1.3.1 do manual “Logística de Embarque e Desembarque” que faz parte do SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE. Esse trabalho é realizado mensalmente.

4.2.4.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado trimestralmente.



4.2.5 Temperatura das Embarcações

Não existe procedimento específico para esse item no SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE. A Concessionária informa que se o ar-condicionado não estiver funcionando, a embarcação não entra em operação ou é retirada de circulação.

Esse item continuará sendo acompanhado pela equipe técnica da RIOTRILHOS que realiza medições de temperatura (com aparelho apropriado) somente nas embarcações dotadas de sistema de ar-condicionado.

4.2.5.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado trimestralmente.

4.2.6 Temperatura das Estações

Consiste na verificação do cumprimento do item 7.12.2.2 do manual “Acompanhamento de Temperatura” que faz parte do SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE. Esse trabalho é realizado mensalmente.

4.2.6.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado trimestralmente.

4.2.7 Ruído nas Embarcações

Não existe procedimento específico para esse item no SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE. Esse item continuará sendo acompanhado através de medições realizadas (com aparelho apropriado) pelos técnicos da RIOTRILHOS.

4.2.7.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado trimestralmente.

4.2.8 Situação Pandemia

As atividades fiscalizatórias, pertinentes ao item CONFORTO, são afetadas diretamente pela Pandemia. Tais atividades não podem ser desenvolvidas de forma remota, sendo necessária a inspeção *in loco*.

A realização dessas atividades é avaliada considerando pessoal disponível, aquisição de EPI's e relevância estratégica, podendo ser aplicada a diminuição de amostragem ou até mesmo a suspensão da atividade de um ou mais itens.



4.3 INFORMAÇÃO

4.3.1 Sonorização das Embarcações

Consiste na verificação do cumprimento do subitem “E” do item 7.1 – “Embarque/Desembarque” do capítulo Transporte de Usuário que faz parte do SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA.

4.3.1.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado trimestralmente.

4.3.2 Sonorização das Estações

Consiste na verificação do cumprimento do item 7.1.3 – “Ronda” que faz parte do Manual LOGÍSTICA DE EMBARQUE E DESEMBARQUE.

4.3.2.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado trimestralmente.

4.3.3 Comunicação Visual das Embarcações

Não existe procedimento específico para esse item no SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE, portanto, esse item continuará sendo acompanhado através da verificação “*in loco*”, pelos “Monitores Técnicos” do Convênio de Cooperação Técnica com a RIOTRILHOS. Esse trabalho é realizado mensalmente.

4.3.3.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado trimestralmente.

4.3.4 Comunicação Visual das Estações

Não existe procedimento específico para esse item no SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE, portanto, esse item continuará sendo acompanhado através da verificação “*in loco*”, pelos “Monitores Técnicos” do Convênio de Cooperação Técnica com a RIOTRILHOS. Esse trabalho é realizado mensalmente.

4.3.4.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado trimestralmente.



4.3.5 Acompanhamento da Operação Assistida

Consiste no acompanhamento, pela CATRA, de toda e qualquer modificação na grade de horário de todas as linhas, realizadas pela Concessionária, através de Relatórios Técnicos específicos, bem como estudos diversos que visem a otimização da operação de transporte público de passageiros e análise dos Relatórios de Acompanhamento da Operação Assistida, enviados pela Concessionária. Essa tarefa é realizada mensalmente.

4.3.5.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado mensalmente.

4.3.6 Acompanhamento dos Procedimentos de Atracação

DELIBERAÇÃO AGETRANS Nº 327/2011

Consiste no acompanhamento dos itens 7.1 – Aproximação da Embarcação, 7.2 – Aproximação Especial das Embarcações e 7.3 – Restrições Operacionais do capítulo APROXIMAÇÃO DAS EMBARCAÇÕES PARA ATRACAÇÃO NA BAIÁ DE GUANABARA. Esse trabalho tem periodicidade variável.

4.3.6.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado semestralmente.

4.3.7 Acompanhamento do Treinamento das Tripulações

DELIBERAÇÃO AGETRANS Nº 327/2011

Consiste na verificação da comprovação, por parte da Concessionária, das atividades de treinamento dos tripulantes para situações de rotina, emergência e verificação do atendimento às normas da Autoridade Marítima. Esse trabalho é realizado semestralmente.

4.3.7.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado semestralmente.

4.3.8 Certificado de Qualidade NBR – ISO

DELIBERAÇÃO AGETRANS Nº 103/2007

Consiste no acompanhamento de entrega, por parte da Concessionária, dos Certificados de Qualidade NBR – ISO, que tem validade de 3 anos. A periodicidade é trienal.



4.3.8.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado trienalmente.

4.3.9 Certificado de Dedetização das Embarcações

Consiste no acompanhamento de entrega, por parte da Concessionária, dos Certificados de Dedetização das embarcações, que tem validade de 3 meses. A periodicidade é trimestral.

4.3.9.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado trimestralmente.

4.3.10 Certificado de Dedetização das Estações

Consiste no acompanhamento de entrega, por parte da Concessionária, dos Certificados de Dedetização das estações, que tem validade de 3 meses. A periodicidade é trimestral.

4.3.10.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado trimestralmente.

4.3.11 Lista de Profissionais que atuam como Responsáveis Técnicos nas Concessionárias

Consiste no acompanhamento de entrega, por parte da Concessionária, da lista dos seus profissionais que atuam como responsáveis técnicos, bem como, na entrega, por parte do CREA, da referida lista.

4.3.11.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado anualmente.

4.3.12 Situação Pandemia

As atividades fiscalizatórias de 4.3.1 a 4.3.4, pertinentes ao item INFORMAÇÃO, são afetadas diretamente pela Pandemia. Tais atividades não podem ser desenvolvidas de forma remota, sendo necessária a inspeção *in loco*.

A realização dessas atividades é avaliada considerando pessoal disponível, aquisição de EPI's e relevância estratégica, podendo ser aplicada a diminuição de amostragem ou até mesmo a suspensão da atividade de um ou mais itens.



As atividades fiscalizatórias de 4.3.5 a 4.3.11 não são afetadas pela Pandemia, podendo ser realizadas de forma remota.

Importante destacar que essas atividades somente são afetadas pelas limitações impostas pelas tecnologias disponíveis.



4.4 MANUTENÇÃO

4.4.1 Acompanhamento do Plano de Manutenção das Embarcações

Consiste na verificação, desta CATRA, da documentação apresentada pela Concessionária, relativa às manutenções preventivas realizadas num determinado período. Esse trabalho é realizado mensalmente.

4.4.1.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado mensalmente.

4.4.2 Acompanhamento do Plano de Manutenção dos Flutuantes

Consiste na verificação, desta CATRA, da documentação apresentada pela Concessionária, relativa às manutenções preventivas realizadas num determinado período. Esse trabalho é realizado mensalmente.

4.4.2.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado mensalmente.

4.4.3 Manutenção Civil dos Terminais Aquaviários

Consiste na verificação dos procedimentos que são adotados pela Concessionária, com relação ao controle da qualidade, manutenção preventiva e detecção e avaliação da criticidade de anomalias e controle do tempo de reparo. A realização desse trabalho é variável.

4.4.3.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado semestralmente.

4.4.4 Situação Pandemia

As atividades fiscalizatórias, pertinentes ao item MANUTENÇÃO, não são afetadas pela Pandemia, podendo ser realizadas de forma remota.

Importante destacar que essas atividades somente são afetadas pelas limitações impostas pelas tecnologias disponíveis.



4.5 ACESSIBILIDADE

4.5.1 Verificação da Acessibilidade de Pessoas com Deficiência ao Sistema Aquaviário

Consiste na verificação do cumprimento do item 7.2 – “Embarque, Acomodação e Desembarque de Pessoas com Necessidades Especiais” que faz parte do Manual SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA. A realização desse trabalho é variável.

4.5.1.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado semestralmente.

4.5.2 Situação Pandemia

A atividade fiscalizatória, pertinente ao item ACESSIBILIDADE, é afetada diretamente pela Pandemia. Tal atividade não pode ser desenvolvidas de forma remota, sendo necessária a inspeção *in loco*.

A realização dessa atividade é avaliada considerando pessoal disponível, aquisição de EPI's e relevância estratégica, podendo ser aplicada a diminuição de amostragem ou até mesmo a suspensão da atividade.



4.6 SOLICITAÇÃO EXTERNA DE FISCALIZAÇÃO

4.6.1 Recebimento de Reclamação de Usuário realizada através da Ouvidoria da AGETRANS

Consiste no recebimento, tratamento e resposta às reclamações de usuários realizadas através da Ouvidoria desta AGETRANS. Eventualmente poderá ser necessária, para melhor apresentação à essa ouvidoria, fiscalização específica, por parte dos técnicos da RIOTRILHOS. A periodicidade desse trabalho é variável.

4.6.2 Solicitação de Fiscalização Específica por Órgãos Públicos (TCE, Ministério Público e etc.)

Consiste no recebimento, tratamento e resposta às reclamações de usuários realizadas através dos Órgãos Públicos, como Tribunal de Contas do Estado - TCE, Ministério Público e etc., bem como apresentação de manifestações acerca de assuntos levantados pelos órgãos supracitados e outros. Eventualmente, poderá ser necessária a realização de fiscalização específica, com o auxílio dos técnicos da RIOTRILHOS, com o objetivo de corroborar com a análise desta CATRA, formulando assim, as devidas respostas. A periodicidade desse trabalho é variável.

4.6.3 Medição do Nível de Óleo Combustível das Embarcações

DECRETO Nº 45231 de 22 de abril de 2015

Consiste na realização de auditoria nos dados da Concessionária, relacionados ao abastecimento de óleo combustível das embarcações, com a utilização da equipe técnica da RIOTRILHOS. Esse trabalho será realizado quadrimestralmente.

4.6.3.1 Apresentação

O resultado desse trabalho será apresentado semestralmente.

4.6.4 Situação Pandemia

As atividades fiscalizatórias, pertinentes à solicitação externa, são afetadas parcialmente pela Pandemia.

Importante destacar que se para resposta da solicitação externa não existir necessidade de inspeção *in loco*, a atividade não é impactada, podendo ser realizada de forma remota.

Na necessidade de realização de inspeção *in loco*, avalia-se a possibilidade considerando pessoal disponível, aquisição de EPI's e relevância estratégica, podendo ser aplicada a diminuição de amostragem ou até mesmo a suspensão da atividade.

SISTEMA RODOVIÁRIO (RJ 116)

CÂMARA DE TRANSPORTES E RODOVIAS

CATRA





5. SISTEMA RODOVIÁRIO (RJ 116)

5.1 Serviço Adequado

5.1.1 Regularidade

5.1.1.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste em verificar se os serviços foram prestados em conformidade com as condições estabelecidas no Contrato e com as normas técnicas aplicáveis. A periodicidade da fiscalização é mensal.

5.1.1.2 Análise

A análise é feita através de:

- a) Inspeção ao Sistema Viário;
- b) Avaliação dos dados estatísticos dos atendimentos apresentados nos relatórios mensais técnicos operacionais da Concessionária;
- c) Consulta ao banco de dados da Ouvidoria da AGETRANS SP.

5.1.2 Continuidade

5.1.2.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste em verificar se a oferta de serviços foi mantida em caráter permanente. A periodicidade da fiscalização é mensal.

5.1.2.2 Análise

A análise é feita através de:

- a) Inspeção ao Sistema Viário;
- b) Avaliação dos dados estatísticos dos atendimentos, apresentados nos relatórios mensais técnicos operacionais da Concessionária;
- c) Consulta ao banco de dados da Ouvidoria da AGETRANS SP;
- d) Consulta ao banco de dados do SGI.

5.1.3 Eficiência

5.1.3.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste em verificar se a execução dos serviços foi feita de acordo com as normas técnicas aplicáveis e em padrões satisfatórios, que assegurassem



qualitativa e quantitativamente o cumprimento dos objetivos e das metas da Concessão. A periodicidade da fiscalização é mensal.

5.1.3.2 Análise

A análise é feita diretamente durante inspeção ao Sistema Viário e por meio de avaliação posterior dos serviços executados.

5.1.4 Conforto

5.1.4.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste em verificar as condições dos sistemas de rodagem, de sinalização, de informações, de comunicações e de cobrança de pedágio. A periodicidade da fiscalização é mensal.

5.1.4.2 Análise

A análise é feita através de:

- a) Inspeção ao Sistema Viário;
- b) Avaliação dos dados estatísticos dos atendimentos, apresentados nos relatórios mensais técnicos operacionais da Concessionária;
- c) Consulta ao banco de dados da Ouvidoria da AGETRANS.

5.1.5 Segurança

5.1.5.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste em verificar se a operação dos sistemas citados no item anterior, bem como dos serviços gratuitos de atendimento médico de primeiros socorros e de atendimento mecânico de emergência, estavam compatíveis com os níveis exigidos no Edital e seus Anexos. A periodicidade da fiscalização é mensal.

5.1.5.2 Análise

A análise é feita através de:

- a) Inspeção ao Sistema Viário;
- b) Avaliação dos dados estatísticos dos atendimentos, apresentados nos relatórios mensais técnicos operacionais da Concessionária;
- c) Consulta ao banco de dados da Ouvidoria da AGETRANS.



5.1.6 Fluidez do Tráfego

5.1.6.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste em verificar se o gerenciamento dos sistemas citados no item 2.4, inclusive a praça de pedágio, foi feito de maneira correta e eficiente, propiciando aos usuários que atingissem seus destinos dentro da programação de tempo adequada. A fiscalização é feita mensalmente e sempre que ocorrem eventos com impactos no tráfego de veículos.

5.1.6.2 Análise

A análise é feita através de:

- a) Inspeção ao Sistema Viário;
- b) Avaliação do Plano de Contingência e das medidas adotadas preventivamente pela Concessionária para mitigar os efeitos de ocorrências que possam prejudicar a fluidez do tráfego;
- c) Avaliação dos procedimentos adotados para a realização dos serviços de atendimento aos usuários;
- d) Avaliação dos procedimentos adotados para a realização dos serviços de monitoração, recuperação, manutenção, conservação, operação, implantação e ampliação da infraestrutura rodoviária;
- e) Consulta ao banco de dados da Ouvidoria;
- f) Consulta ao banco de dados do SGI.

5.1.7 Atualidade

5.1.7.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste em verificar se as técnicas, os equipamentos e as instalações e a sua conservação e manutenção, bem como a melhoria e a expansão do serviço estão compatíveis com as necessidades dos usuários do sistema rodoviário. A periodicidade da fiscalização é mensal.

5.1.7.2 Análise

A análise é feita através de:

- a) Inspeção ao Sistema Viário;
- b) Avaliação do Plano de Contingência e das medidas adotadas preventivamente pela Concessionária para mitigar os efeitos de ocorrências que possam prejudicar a fluidez do tráfego;
- c) Avaliação dos procedimentos adotados para a realização dos serviços de atendimento aos usuários;
- d) Avaliação dos procedimentos adotados para a realização dos serviços de monitoração, recuperação, manutenção, conservação, operação, implantação e ampliação da infraestrutura rodoviária;



- e) Consulta ao banco de dados da Ouvidoria;
- f) Consulta ao banco de dados do SGI.

5.1.8 Generalidade

5.1.8.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste em verificar a universalidade da prestação dos serviços. A periodicidade da fiscalização é mensal.

5.1.8.2 Análise

A análise é feita através de:

- a) Inspeção ao Sistema Viário;
- b) Avaliação dos dados estatísticos dos atendimentos, apresentados nos relatórios mensais técnicos operacionais da Concessionária;
- c) Consulta ao banco de dados da Ouvidoria da AGETRANS.



5.2 Manutenção do Inventário e Registro dos Bens Vinculados à Concessão

5.2.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste na verificação da entrega da relação de bens vinculados à Concessão, conforme Resolução AGETRANS SP nº 35, de 13 de dezembro de 2016. A periodicidade da fiscalização é anual.

5.2.2 Verificação

A verificação é feita na recepção do documento que contém a própria relação de bens vinculados à Concessão.



5.3 Ocorrências

A fiscalização das ocorrências tem por objetivo averiguar os serviços prestados pela concessionária referentes à monitoração, operação e gestão da infraestrutura rodoviária concedida, bem como acompanhar o controle e fazer análise quantitativa e qualitativa dos serviços de atendimento ao usuário. A periodicidade da fiscalização é mensal.

5.3.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste:

1. Durante inspeção ao Sistema Viário
 - a) Verificar as condições de asseio e de conservação dos postos SAU;
 - b) Verificar as condições das viaturas e equipamentos dos serviços de atendimento às ocorrências operacionais;
 - c) Acompanhar na rodovia o atendimento de ocorrências;
 - d) Acompanhar internamente do CCO da Concessionária o atendimento de ocorrências;
 - e) Acompanhar internamente do CCO da Concessionária o registro e controle de ocorrências.
2. Do escritório da fiscalização
 - a) Verificação e tabulação dos dados numéricos das ocorrências, dos serviços de atendimento aos usuários, dos recursos envolvidos e demais dados operacionais contidos nos Relatórios Técnicos e Operacionais Mensais, encaminhados pela Concessionária.

5.3.2 Análise

- a) As análises quantitativa e qualitativa dos dados numéricos das ocorrências, dos serviços de atendimento aos usuários, dos recursos envolvidos e dos demais dados operacionais, são realizadas em consonância com os registros anteriores.
- b) O controle e a avaliação do tempo de atendimento das viaturas dos Serviços de Socorro Mecânico e de Inspeção de Tráfego, sempre que necessário e a qualquer tempo, podem ser feitos, também, mediante consulta presencial ao sistema de gestão da operação rodoviária instalado no CCO da Concessionária.



5.4 ACIDENTES RODOVIÁRIOS

A fiscalização dos acidentes rodoviários tem por objetivo o acompanhamento da evolução dos mesmos, bem como do alcance de metas estabelecidas pela Concessionária e pela AGETRANS, avaliando a eficácia das medidas mitigadoras propostas e implementadas, por meio do Programa de Redução de Acidentes (PRA). A periodicidade da fiscalização é mensal.

5.4.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste:

1. Durante inspeção ao Sistema Viário
 - a) Verificar as condições das viaturas e equipamentos dos serviços de resgate e primeiro socorros;
 - b) Acompanhar na rodovia o atendimento de acidentes rodoviários;
 - c) Acompanhar internamente do CCO da Concessionária o atendimento de acidentes rodoviários;
 - d) Acompanhar internamente do CCO da Concessionária o registro e controle de acidentes rodoviários.
2. Do escritório da fiscalização
 - a) Verificação e tabulação dos dados numéricos dos acidentes rodoviários, dos recursos mobilizados e demais dados contidos nos Relatórios Técnicos e Operacionais Mensais, encaminhados pela Concessionária.

5.4.2 Análise

- a) As análises quantitativa e qualitativa dos dados numéricos dos acidentes rodoviários, dos recursos mobilizados e demais dados, bem como do atendimento de acordo com os padrões especificados no Programa de Exploração da Rodovia (PER), são realizadas em consonância com os registros anteriores.
- b) O controle e a avaliação do tempo de atendimento das viaturas dos Serviços de Resgate e Primeiros Socorros, sempre que necessário e a qualquer tempo, podem ser feitos, também, mediante consulta presencial ao Sistema de Gestão da Operação Rodoviária instalado no CCO da Concessionária.



5.5 SISTEMA DE PEDÁGIO

A fiscalização do sistema de pedágio tem por objetivo averiguar os serviços prestados pela Concessionária na operação das praças de pedágio, verificando o controle de tráfego, as cabines e pistas em operação e o tempo de espera em fila. A periodicidade da fiscalização é mensal.

5.5.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste:

1. Durante inspeção ao Sistema Viário
 - a) Verificar as condições das cabines, pistas e equipamentos das praças de pedágio;
 - b) Acompanhar nas praças de pedágio os serviços de arrecadação, operação e atendimento aos usuários;
 - c) Acompanhar internamente do interior da cabine de arrecadação das praças a operação do sistema de pedágio;
 - d) Acompanhar internamente do Centro de Controle de Arrecadação (CCA) da Concessionária a operação do sistema de pedágio;
2. Do escritório da fiscalização
 - a) Verificação e tabulação dos dados numéricos de controle de tráfego por categoria, média diária de isenções e evasões e demais dados contidos nos Relatórios Técnicos e Operacionais Mensais, encaminhados pela Concessionária.

5.5.2 Análise

- a) As análises quantitativa e qualitativa dos dados numéricos de controle de tráfego por categoria, média diária de isenções e evasões e demais dados, bem como do atendimento de acordo com os padrões especificados no Programa de Exploração da Rodovia (PER), são realizadas em consonância com os registros anteriores.
- b) O controle e a avaliação do tempo de atendimento, bem como da qualidade dos serviços prestados nas praças de pedágio, sempre que necessário e a qualquer tempo, podem ser feitos, também, mediante consulta das reclamações registradas no sistema de Ouvidoria, presencialmente ou por meio do Relatório de Atendimento Mensal, encaminhado pela Concessionária.



5.6 Manutenção de Pessoal Técnico e Administrativo Legalmente Habilitado e Suficiente

5.6.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste em verificar:

- a) Durante a inspeção se os principais postos de trabalho operacional, tais como equipes dos socorros médico e mecânico, de inspeção de tráfego, dos Centros de Controle Operacional e de Arrecadação e do 0800 estão operantes e conforme as condições estabelecidas no contrato.
- b) Verificação das informações pertinentes aos principais postos de trabalho operacional contidas nos Relatórios Técnicos Operacionais Mensais apresentados pela Concessionária. A periodicidade da fiscalização é mensal.

5.6.2 Análise

A avaliação quantitativa das informações constantes nos relatórios mensais da Concessionária é realizada em conjunto com as observações feitas durante as inspeções ao sistema rodoviário.



5.7 PRESERVAÇÃO DO MEIO AMBIENTE

De acordo com a Lei nº 5.101, de 04 de outubro de 2007 o Instituto Estadual do Ambiente (Inea) é o ente competente no Estado do Rio de Janeiro para executar as políticas estaduais do meio ambiente, de recursos hídricos e de recursos florestais.

Neste caso, somente é feito um acompanhamento das ações desenvolvidas pela Concessionária, disponibilizadas por meio de Relatório Semestral de Meio Ambiente. O acompanhamento tem periodicidade semestral.



5.8 FISCALIZAÇÃO ESPECÍFICA E DE INVESTIMENTOS

São as fiscalizações realizadas visando apurar a necessidade de obras e serviços específicos ou suas devidas execuções. Tais demandas caracterizam-se pelo caráter diferenciado do objeto a ser fiscalizado.

5.8.1 Fiscalização

A fiscalização é planejada e realizada conforme as características e necessidades do objeto. A periodicidade pode ser mensal e/ou por evento.

5.8.2 Análise

As informações coletadas nas inspeções de campo são avaliadas e registradas em relatórios técnicos específicos. Neste caso, havendo relatórios da Concessionária, os dados constantes dos mesmos são comparados com as observações feitas durante as inspeções de campo.



5.9 DIVULGAÇÃO DOS CONTATOS DE OUVIDORIA

5.9.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste em verificar se as cabines de cobrança de pedágio e as salas destinadas aos usuários nas bases operacionais, exibem o material de divulgação dos contatos da ouvidoria AGETRANS. A periodicidade da fiscalização é trimestral.



5.10 CONSERVAÇÃO E MANUTENÇÃO

5.10.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste em avaliar visualmente as condições de conservação e manutenção dos elementos da infraestrutura viária, como pavimento, sinalização, dispositivos de segurança, drenagem superficial, obras de arte especiais, canteiros e faixas de domínio, prédios e pátios operacionais e de suporte e iluminação de travessias e passarelas. A periodicidade da fiscalização dos prédios e pátios operacionais e de suporte é anual e a dos demais elementos, mensal.

5.10.2 Análise

A análise é feita através de:

- a) Inspeção ao Sistema Viário;
- b) Compatibilização dos serviços de conservação e manutenção realizados e apresentados nos relatórios técnicos mensais da Concessionária com a avaliação visual da conservação e manutenção dos elementos da infraestrutura viária, realizada durante a inspeção.



5.11 Situação Pandemia

As atividades fiscalizatórias pertinentes ao acompanhamento do sistema rodoviário da RJ116 não são afetadas pela Pandemia, podendo ser realizadas de forma remota.

Importante destacar que essas atividades somente são afetadas pelas limitações impostas pelas tecnologias disponíveis.

SISTEMA RODOVIÁRIO (RJ 124)

CÂMARA DE TRANSPORTES E RODOVIAS

CATRA





6. SISTEMA RODOVIÁRIO (RJ 124)

6.1 Serviço Adequado

6.1.1 Regularidade

6.1.1.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste em verificar se os serviços foram prestados em conformidade com as condições estabelecidas no Contrato e com as normas técnicas aplicáveis. A periodicidade da fiscalização é mensal.

6.1.1.2 Análise

A análise é feita através de:

- d) Inspeção ao Sistema Viário;
- e) Avaliação dos dados estatísticos dos atendimentos apresentados nos relatórios mensais técnicos operacionais da Concessionária;
- f) Consulta ao banco de dados da Ouvidoria da AGETRANS SP.

6.1.2 Continuidade

6.1.2.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste em verificar se a oferta de serviços foi mantida em caráter permanente. A periodicidade da fiscalização é mensal.

6.1.2.2 Análise

A análise é feita através de:

- e) Inspeção ao Sistema Viário;
- f) Avaliação dos dados estatísticos dos atendimentos, apresentados nos relatórios mensais técnicos operacionais da Concessionária;
- g) Consulta ao banco de dados da Ouvidoria da AGETRANS SP;
- h) Consulta ao banco de dados do SGI.

6.1.3 Eficiência

6.1.3.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste em verificar se a execução dos serviços foi feita de acordo com as normas técnicas aplicáveis e em padrões satisfatórios, que assegurassem



qualitativa e quantitativamente o cumprimento dos objetivos e das metas da Concessão. A periodicidade da fiscalização é mensal.

6.1.3.2 Análise

A análise é feita diretamente durante inspeção ao Sistema Viário e por meio de avaliação posterior dos serviços executados.

6.1.4 Conforto

6.1.4.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste em verificar as condições dos sistemas de rodagem, de sinalização, de informações, de comunicações e de cobrança de pedágio. A periodicidade da fiscalização é mensal.

6.1.4.2 Análise

A análise é feita através de:

- d) Inspeção ao Sistema Viário;
- e) Avaliação dos dados estatísticos dos atendimentos, apresentados nos relatórios mensais técnicos operacionais da Concessionária;
- f) Consulta ao banco de dados da Ouvidoria da AGETRANS SP.

6.1.5 Segurança

6.1.5.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste em verificar se a operação dos sistemas citados no item anterior, bem como dos serviços gratuitos de atendimento médico de primeiros socorros e de atendimento mecânico de emergência, estavam compatíveis com os níveis exigidos no Edital e seus Anexos. A periodicidade da fiscalização é mensal.

6.1.5.2 Análise

A análise é feita através de:

- d) Inspeção ao Sistema Viário;
- e) Avaliação dos dados estatísticos dos atendimentos, apresentados nos relatórios mensais técnicos operacionais da Concessionária;
- f) Consulta ao banco de dados da Ouvidoria da AGETRANS SP.



6.1.6 Fluidez do Tráfego

6.1.6.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste em verificar se o gerenciamento dos sistemas citados no item 2.4, inclusive a praça de pedágio, foi feito de maneira correta e eficiente, propiciando aos usuários que atingissem seus destinos dentro da programação de tempo adequada. A fiscalização é feita mensalmente e sempre que ocorrem eventos com impactos no tráfego de veículos.

6.1.6.2 Análise

A análise é feita através de:

- g) Inspeção ao Sistema Viário;
- h) Avaliação do Plano de Contingência e das medidas adotadas preventivamente pela Concessionária para mitigar os efeitos de ocorrências que possam prejudicar a fluidez do tráfego;
- i) Avaliação dos procedimentos adotados para a realização dos serviços de atendimento aos usuários;
- j) Avaliação dos procedimentos adotados para a realização dos serviços de monitoração, recuperação, manutenção, conservação, operação, implantação e ampliação da infraestrutura rodoviária;
- k) Consulta ao banco de dados da Ouvidoria;
- l) Consulta ao banco de dados do SGI.

6.1.7 Atualidade

6.1.7.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste em verificar se as técnicas, os equipamentos e as instalações e a sua conservação e manutenção, bem como a melhoria e a expansão do serviço estão compatíveis com as necessidades dos usuários do sistema rodoviário. A periodicidade da fiscalização é mensal.

6.1.7.2 Análise

A análise é feita através de:

- g) Inspeção ao Sistema Viário;
- h) Avaliação do Plano de Contingência e das medidas adotadas preventivamente pela Concessionária para mitigar os efeitos de ocorrências que possam prejudicar a fluidez do tráfego;
- i) Avaliação dos procedimentos adotados para a realização dos serviços de atendimento aos usuários;
- j) Avaliação dos procedimentos adotados para a realização dos serviços de monitoração, recuperação, manutenção, conservação, operação, implantação e ampliação da infraestrutura rodoviária;



- k) Consulta ao banco de dados da Ouvidoria;
- l) Consulta ao banco de dados do SGI.

6.1.8 Generalidade

6.1.8.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste em verificar a universalidade da prestação dos serviços. A periodicidade da fiscalização é mensal.

6.1.8.2 Análise

A análise é feita através de:

- d) Inspeção ao Sistema Viário;
- e) Avaliação dos dados estatísticos dos atendimentos, apresentados nos relatórios mensais técnicos operacionais da Concessionária;
- f) Consulta ao banco de dados da Ouvidoria da AGETRANS.



6.2 Manutenção do Inventário e Registro dos Bens Vinculados à Concessão

6.2.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste na verificação da entrega da relação de bens vinculados à Concessão, conforme Resolução AGETRANS nº 35, de 13 de dezembro de 2016. A periodicidade da fiscalização é anual.

6.2.2 Verificação

A verificação é feita na recepção do documento que contém a própria relação de bens vinculados à Concessão.



6.3 Ocorrências

A fiscalização das ocorrências tem por objetivo averiguar os serviços prestados pela concessionária referentes à monitoração, operação e gestão da infraestrutura rodoviária concedida, bem como acompanhar o controle e fazer análise quantitativa e qualitativa dos serviços de atendimento ao usuário. A periodicidade da fiscalização é mensal.

6.3.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste:

3. Durante inspeção ao Sistema Viário
 - f) Verificar as condições de asseio e de conservação dos postos SAU;
 - g) Verificar as condições das viaturas e equipamentos dos serviços de atendimento às ocorrências operacionais;
 - h) Acompanhar na rodovia o atendimento de ocorrências;
 - i) Acompanhar internamente do CCO da Concessionária o atendimento de ocorrências;
 - j) Acompanhar internamente do CCO da Concessionária o registro e controle de ocorrências.
4. Do escritório da fiscalização
 - b) Verificação e tabulação dos dados numéricos das ocorrências, dos serviços de atendimento aos usuários, dos recursos envolvidos e demais dados operacionais contidos nos Relatórios Técnicos e Operacionais Mensais, encaminhados pela Concessionária.

6.3.2 Análise

- c) As análises quantitativa e qualitativa dos dados numéricos das ocorrências, dos serviços de atendimento aos usuários, dos recursos envolvidos e dos demais dados operacionais, são realizadas em consonância com os registros anteriores.
- d) O controle e a avaliação do tempo de atendimento das viaturas dos Serviços de Socorro Mecânico e de Inspeção de Tráfego, sempre que necessário e a qualquer tempo, podem ser feitos, também, mediante consulta presencial ao sistema de gestão da operação rodoviária instalado no CCO da Concessionária.



6.4 ACIDENTES RODOVIÁRIOS

A fiscalização dos acidentes rodoviários tem por objetivo o acompanhamento da evolução dos mesmos, bem como do alcance de metas estabelecidas pela Concessionária e pela AGETRANS, avaliando a eficácia das medidas mitigadoras propostas e implementadas, por meio do Programa de Redução de Acidentes (PRA). A periodicidade da fiscalização é mensal.

6.4.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste:

3. Durante inspeção ao Sistema Viário
 - e) Verificar as condições das viaturas e equipamentos dos serviços de resgate e primeiro socorros;
 - f) Acompanhar na rodovia o atendimento de acidentes rodoviários;
 - g) Acompanhar internamente do CCO da Concessionária o atendimento de acidentes rodoviários;
 - h) Acompanhar internamente do CCO da Concessionária o registro e controle de acidentes rodoviários.
4. Do escritório da fiscalização
 - b) Verificação e tabulação dos dados numéricos dos acidentes rodoviários, dos recursos mobilizados e demais dados contidos nos Relatórios Técnicos e Operacionais Mensais, encaminhados pela Concessionária.

6.4.2 Análise

- c) As análises quantitativa e qualitativa dos dados numéricos dos acidentes rodoviários, dos recursos mobilizados e demais dados, bem como do atendimento de acordo com os padrões especificados no Programa de Exploração da Rodovia (PER), são realizadas em consonância com os registros anteriores.
- d) O controle e a avaliação do tempo de atendimento das viaturas dos Serviços de Resgate e Primeiros Socorros, sempre que necessário e a qualquer tempo, podem ser feitos, também, mediante consulta presencial ao Sistema de Gestão da Operação Rodoviária instalado no CCO da Concessionária.



6.5 SISTEMA DE PEDÁGIO

A fiscalização do sistema de pedágio tem por objetivo averiguar os serviços prestados pela Concessionária na operação das praças de pedágio, verificando o controle de tráfego, as cabines e pistas em operação e o tempo de espera em fila. A periodicidade da fiscalização é mensal.

6.5.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste:

3. Durante inspeção ao Sistema Viário
 - e) Verificar as condições das cabines, pistas e equipamentos das praças de pedágio;
 - f) Acompanhar nas praças de pedágio os serviços de arrecadação, operação e atendimento aos usuários;
 - g) Acompanhar internamente do interior da cabine de arrecadação das praças a operação do sistema de pedágio;
 - h) Acompanhar internamente do Centro de Controle de Arrecadação (CCA) da Concessionária a operação do sistema de pedágio;
4. Do escritório da fiscalização
 - b) Verificação e tabulação dos dados numéricos de controle de tráfego por categoria, média diária de isenções e evasões e demais dados contidos nos Relatórios Técnicos e Operacionais Mensais, encaminhados pela Concessionária.

6.5.2 Análise

- c) As análises quantitativa e qualitativa dos dados numéricos de controle de tráfego por categoria, média diária de isenções e evasões e demais dados, bem como do atendimento de acordo com os padrões especificados no Programa de Exploração da Rodovia (PER), são realizadas em consonância com os registros anteriores.
- d) O controle e a avaliação do tempo de atendimento, bem como da qualidade dos serviços prestados nas praças de pedágio, sempre que necessário e a qualquer tempo, podem ser feitos, também, mediante consulta das reclamações registradas no sistema de Ouvidoria, presencialmente ou por meio do Relatório de Atendimento Mensal, encaminhado pela Concessionária.



6.6 Manutenção de Pessoal Técnico e Administrativo Legalmente Habilitado e Suficiente

6.6.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste em verificar:

- c) Durante a inspeção se os principais postos de trabalho operacional, tais como equipes dos socorros médico e mecânico, de inspeção de tráfego, dos Centros de Controle Operacional e de Arrecadação e do 0800 estão operantes e conforme as condições estabelecidas no contrato.
- d) Verificação das informações pertinentes aos principais postos de trabalho operacional contidas nos Relatórios Técnicos Operacionais Mensais apresentados pela Concessionária. A periodicidade da fiscalização é mensal.

6.6.2 Análise

A avaliação quantitativa das informações constantes nos relatórios mensais da Concessionária é realizada em conjunto com as observações feitas durante as inspeções ao sistema rodoviário.



6.7 PRESERVAÇÃO DO MEIO AMBIENTE

De acordo com a Lei nº 5.101, de 04 de outubro de 2007 o Instituto Estadual do Ambiente (Inea) é o ente competente no Estado do Rio de Janeiro para executar as políticas estaduais do meio ambiente, de recursos hídricos e de recursos florestais.

Neste caso, somente é feito um acompanhamento das ações desenvolvidas pela Concessionária, disponibilizadas por meio de Relatório Semestral de Meio Ambiente. O acompanhamento tem periodicidade semestral.



6.8 FISCALIZAÇÃO ESPECÍFICA E DE INVESTIMENTOS

São as fiscalizações realizadas visando apurar a necessidade de obras e serviços específicos ou suas devidas execuções. Tais demandas caracterizam-se pelo caráter diferenciado do objeto a ser fiscalizado.

6.8.1 Fiscalização

A fiscalização é planejada e realizada conforme as características e necessidades do objeto. A periodicidade pode ser mensal e/ou por evento.

6.8.2 Análise

As informações coletadas nas inspeções de campo são avaliadas e registradas em relatórios técnicos específicos. Neste caso, havendo relatórios da Concessionária, os dados constantes dos mesmos são comparados com as observações feitas durante as inspeções de campo.



6.9 DIVULGAÇÃO DOS CONTATOS DE OUVIDORIA

6.9.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste em verificar se as cabines de cobrança de pedágio e as salas destinadas aos usuários nas bases operacionais, exibem o material de divulgação dos contatos da ouvidoria AGETRANS. A periodicidade da fiscalização é trimestral.



6.10 CONSERVAÇÃO E MANUTENÇÃO

6.10.1 Fiscalização

O procedimento de fiscalização consiste em avaliar visualmente as condições de conservação e manutenção dos elementos da infraestrutura viária, como pavimento, sinalização, dispositivos de segurança, drenagem superficial, obras de arte especiais, canteiros e faixas de domínio, prédios e pátios operacionais e de suporte e iluminação de travessias e passarelas. A periodicidade da fiscalização dos prédios e pátios operacionais e de suporte é anual e a dos demais elementos, mensal.

6.10.2 Análise

A análise é feita através de:

- c) Inspeção ao Sistema Viário;
- d) Compatibilização dos serviços de conservação e manutenção realizados e apresentados nos relatórios técnicos mensais da Concessionária com a avaliação visual da conservação e manutenção dos elementos da infraestrutura viária, realizada durante a inspeção.



6.11 Situação Pandemia

As atividades fiscalizatórias pertinentes ao acompanhamento do sistema rodoviário da RJ124 não são afetadas pela Pandemia, podendo ser realizadas de forma remota.

Importante destacar que essas atividades somente são afetadas pelas limitações impostas pelas tecnologias disponíveis.