



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO
GRANDE DO NORTE
61ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Inquérito Civil: 026/2001
Reclamante: LUCAS ESTEVÃO DA FONSECA FILHO
Reclamado: S.T.T.U.

TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Aos quatro dias do mês de setembro do ano de 2007, na sede da 61ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor da Comarca de Natal/RN, situada na Av. Floriano Peixoto, nº 550, Centro, nesta Capital, a Dra. ZENILDE FERREIRA ALVES, 61ª Promotora de Justiça, o Prefeito do Município de Natal, Dr. CARLOS EDUARDO NUNES ALVES, a Secretária Municipal de Transporte e Trânsito Urbano, Dra. ELEQUICINA MARIA DOS SANTOS, o Presidente do Sindicato das Empresas de Transportes Urbanos de Passageiros do Município de Natal – SETURN, Dr. AGNELO CÂNDIDO DO NASCIMENTO, bem como os demais representantes do SETURN e das Empresas de Transportes de Passageiros, ao final relacionados, todos devidamente assessorados por seus advogados infra-firmados, celebram o presente Compromisso de Ajustamento de Conduta, na forma do artigo 5º, § 6º, da Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985, alterado pelo artigo 113, da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, e de conformidade com as cláusulas a seguir reproduzidas, e,

Considerando a legitimidade conferida ao Ministério Público para promover o inquérito civil e a ação civil pública para proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos (art. 127, III da CF/88);

Considerando o estabelecido nos artigos 81 e 82, da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), ao conferir ao Ministério Público legitimidade concorrente para a defesa de interesses e direitos dos consumidores em juízo, individualmente ou a título coletivo;

Considerando ser direito básico do consumidor “ *a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral*”, nos termos do artigo 6º, inciso X, do Código de Defesa do Consumidor;

Considerando o artigo 22, *caput*, do referido Código de Defesa do Consumidor, que assim determina: “*Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.*”;

Considerando os dispositivos legais acima referidos, bem como outros previstos no Código de Defesa do Consumidor, os quais se aplicam ao serviço público de transporte de passageiros do Município de Natal; **ACORDAM:**

CLÁUSULA PRIMEIRA – Da Renovação da Frota – As empresas concessionárias renovarão 372 (trezentos e setenta e dois) veículos nos próximos 36 (trinta e seis) meses.

Em atenção aos mandamentos legais, 10% (dez por cento) dos veículos incorporados à frota, seja em adição ou por substituição dos veículos existentes, deverão ser acessíveis.

Os veículos incorporados à frota atual não poderão ter idade superior a 05 (cinco) anos.

Os veículos não podem ser substituídos por outros de menor capacidade sem a prévia e expressa autorização da STTU.

A idade do veículo será computada em meses tomando como início o dia primeiro do mês subsequente à data de fabricação do chassis.

1.1. PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO DA RENOVAÇÃO (contado a partir da data da assinatura do presente instrumento):

- a) 100 (cem) veículos em até 12 (doze) meses, sendo os 30 (trinta) primeiros em até 60 (sessenta) dias;
- b) mais 100 (cem) veículos em até 24 (vinte e quatro) meses;
- c) mais 172 (cento e setenta e dois) em até 36 (trinta e seis) meses.

1.2. DISTRIBUIÇÃO DOS VEÍCULOS POR EMPRESA:

EM ATÉ 60 (SESSENTA) DIAS COM VEÍCULOS NOVOS:

EMPRESAS	VEÍCULOS
DUNAS	-
GUANABARA	14
CONCEIÇÃO	08
REUNIDAS	01
RIOGRANDENSE	02
SANTA MARIA	-
TRANSFLÔR	05
TOTAL	30

EM ATÉ 12 (DOZE) MESES:

EMPRESAS	VEÍCULOS
DUNAS	-
GUANABARA	32
CONCEIÇÃO	20
REUNIDAS	01
RIOGRANDENSE	06
SANTA MARIA	-
TRANSFLÔR	11
TOTAL	70

EM ATÉ 24 (VINTE E QUATRO) MESES:

EMPRESAS	VEÍCULOS
DUNAS	-
GUANABARA	46
CONCEIÇÃO	28
REUNIDAS	02
RIOGRANDENSE	08
SANTA MARIA	-
TRANSFLÔR	16
TOTAL	100

EM ATÉ 36 (TRINTA E SEIS) MESES:

EMPRESAS	VEÍCULOS
DUNAS	03
GUANABARA	39
CONCEIÇÃO	15
REUNIDAS	40
RIOGRANDENSE	09
SANTA MARIA	57
TRANSFLÔR	09
TOTAL	172

1.3. MULTA POR DESCUMPRIMENTO:

O valor de R\$ 300,00 (trezentos reais) por dia, por veículo não renovado no prazo ajustado, ou se renovado, não estiver ele acessível (dentro do percentual ajustado no *caput* da presente cláusula).

CLÁUSULA SEGUNDA – Ampliação do Serviço Noturno – O SETURN, juntamente com as empresas concessionárias, se comprometem a aderir ao Programa de Rede Noturna de Serviços de Transportes Coletivos a ser instituído pela Prefeitura, com itinerários específicos a ser designado pela STTU, com 10 (dez) linhas com 20 (vinte) km ida e volta, totalizando 1.000,00 km/dia, com 05 (cinco) viagens redondas, iniciando-se à meia noite e se estendendo em horários inteiros, sendo a última partida às 5 horas da manhã. O serviço terá tarifação normal e identificação especial.

As linhas do Serviço Noturno serão definidas pela Prefeitura e operadas em conjunto por todas as empresas na proporção de sua frota registrada na STTU para Transporte Público.

2.1. PRAZO PARA INÍCIO DAS ATIVIDADES AMPLIADAS:

30 (trinta) dias após a conclusão dos estudos (projeto) por parte da STTU, devendo o SETURN ser formalmente notificado.

2.2 MULTAS POR DESCUMPRIMENTO:

- a) O valor de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por dia, por veículo que deveria ser operado pela empresa, e não o foi, conforme projeto da STTU.
- b) O valor de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por dia, por veículo, pelo não cumprimento da frota especificada no projeto da STTU.
- c) O valor de R\$ 200,00 (duzentos reais) pelo não cumprimento de viagem especificada no projeto, por cada viagem não realizada, em decorrência de falha do serviço, a partir da quinta ocorrência dentro do mês.

CLÁUSULA TERCEIRA – Implantação do Serviço Porta-a-porta – O SETURN, através das empresas concessionárias, disponibilizará 20 (vinte) veículos acessíveis, do tipo microônibus, sem cobrança de tarifa, para atendimento aos portadores de deficiência, dentro do programa porta-a-porta, cujos serviços especiais estarão sob a administração da Prefeitura do Natal, com o prévio agendamento das viagens. A STTU editará portaria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, com as especificações tecnológicas para os referidos veículos, em conformidade com as normas legais.

O serviço porta-a-porta será um serviço complementar, não desobrigando a completa acessibilidade da frota utilizada no sistema de transporte coletivo urbano, no prazo estabelecido pelo Decreto Federal nº 5.296/2004.

Os veículos do serviço porta-a-porta não poderão ser contabilizados para complementação do percentual de 10% (dez por cento) dos veículos acessíveis da frota a ser renovada, conforme dispõe a Cláusula Primeira.

3.1. PRAZOS PARA INÍCIO DOS SERVIÇOS (Contados a partir da data da assinatura do presente instrumento):

- a) operação de 05 (cinco) veículos em até 06 (seis) meses;
- b) operação de mais 05 (cinco) veículos em até 12 (doze) meses;
- c) operação de mais 10 (dez) veículos em até 24 (vinte e quatro) meses.

3.2. DISTRIBUIÇÃO DOS VEÍCULOS POR EMPRESA:

Empresas	Total em 2 anos	Aquisição em 06 meses	Aquisição em 12 meses	Aquisição em 24 meses
Conceição	3	1	-	2
Santa Maria	4	1	1	2
Guanabara	6	1	2	3
Transflor	1	1	-	-
Reunidas	4	1	1	2
Riograndense	1	-	-	1
C. das Dunas	1	-	1	-
Total	20	05	05	10

3.3. MULTA POR DESCUMPRIMENTO:

O valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por dia, por veículo que deveria está em operação dentro do prazo estipulado na presente cláusula.

CLÁUSULA QUARTA – Operação das Estações de Transferência – O SETURN passa a operar integralmente as atuais 08 (oito) estações de transferências, bem como as previstas para implantação próxima, exclusivamente com os seus empregados, assumindo também os custos relativos à limpeza, iluminação, manutenção preventiva, bem como garantir atendimento com todas as características do serviço público.

4.1. PRAZO PARA INÍCIO DO SERVIÇO (Contado a partir da data da assinatura do presente instrumento): 30 (trinta) dias.

4.2 MULTA POR DESCUMPRIMENTO:

O valor de R\$ 200,00 (duzentos reais) por dia de atraso na assunção da responsabilidade de operação, por cada Estação de Transferência.

CLÁUSULA QUINTA – Reativação dos Alimentadores do Residencial Redinha – O SETURN, através das empresas concessionárias, reativará o alimentador do Residencial Redinha. Inicialmente, será disponibilizado 01 (hum) veículo, ao mesmo tempo em que se fará o monitoramento da demanda.

Caso seja constatada a necessidade de mais 01 (hum) veículo, a STTU notificará o SETURN para que adicione mais 01 (um) veículo para realização do itinerário.

O(s) alimentador(es) será(ão) integrado(s) às estações de transferências, com o pagamento da respectiva tarifa, sendo o itinerário e quadro de horário definidos pela STTU.

5.1. PRAZOS PARA INÍCIO DOS SERVIÇOS:

- a) 30 (trinta) dias, contados a partir da assinatura do presente instrumento, para a implantação do primeiro veículo.

- b) 30 (trinta) dias, contados da notificação do SETURN pela STTU, para a implantação do segundo veículo, caso o estudo da demanda comprove a sua necessidade.

5.2 MULTA POR DESCUMPRIMENTO:

O valor de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por dia, por veículo não operado dentro do prazo estipulado.

CLÁUSULA SEXTA – Implementação de Circular integrado ao Terminal Soledade – O SETURN, através de uma das empresas concessionárias, ativará o circular integrado ao Terminal de Soledade, atendendo às comunidades Nova República, Jardim Brasil, Brasil Novo, Parque das Dunas, Loteamento Novo Horizonte, Jardim Floresta, Dom Pedro e Santa Cecília.

O alimentador será integrado às estações de transferências, com o pagamento da respectiva tarifa, sendo o itinerário e quadro de horário definidos pela STTU.

6.1. PRAZO PARA INÍCIO DO SERVIÇO:

60 (sessenta) dias, contados a partir da assinatura do presente instrumento.

6.2 MULTA POR DESCUMPRIMENTO:

O valor de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por dia, por veículo não operado dentro do prazo estipulado.

CLÁUSULA SÉTIMA – Extensão das Linhas para Áreas de Atendimento Deficiente – O SETURN e as empresas concessionárias se comprometem a estender as linhas para atendimento de áreas com deficiência de transportes públicos, previamente definidas pela STTU, seja por extensão das linhas já existentes ou por reativação de linhas desativadas ou mesmo extintas há menos de 05 (cinco) anos, dentro do limite de acréscimo de até 5% (cinco por cento) da quilometragem percorrida mensalmente por cada empresa.

Os quilômetros percorridos pelos veículos previstos nas Cláusulas Quinta e Sexta serão computados no limite de 5% (cinco por cento) acima referido.

A extensão das linhas poderá implicar em aumento de até 5% (cinco por cento) da frota efetiva de cada empresa.

O referido programa implica em acréscimo de 143.214 km/mês, com 20 (vinte) veículos acrescidos a frota efetiva.

7.1. PRAZO PARA INÍCIO DOS SERVIÇOS:

- a) A partir do 13º (décimo – terceiro) mês, contados da data da assinatura do presente Termo.

7.2 MULTA POR DESCUMPRIMENTO:

O valor de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) por dia, por veículo que deveria ter sido operado pela empresa, a partir da emissão da ordem de serviço correspondente.

CLÁUSULA OITAVA – Padronização Visual Externa – O SETURN e as empresas concessionárias se comprometem a aderir ao Programa de Padronização Visual Externa dos veículos, a ser elaborado pela Prefeitura com a participação do SETURN. A referida padronização está limitada apenas aos veículos que serão incorporados à frota após a definição do *lau-out* da padronização, seja por adição ou por substituição.

8.1. MULTA POR DESCUMPRIMENTO:

O valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) por veículo não padronizado.

CLÁUSULA NONA – Programa de Monitoramento da Qualidade do Ar – O SETURN e as empresas concessionárias se comprometem a participarem efetivamente do Programa Monitoramento Contínuo da Qualidade do Ar do Município de Natal.

CLÁUSULA DEZ – Programa de Melhoria de Qualidade e Produtividade – O SETURN e as empresas concessionárias se comprometem a cumprir o Programa de Melhoria de Qualidade e Produtividade atendendo os quesitos de Desempenho Operacional nele definidos, notadamente os relativos a Avaliação de Desempenho Operacional - Índice de Interrupção de Viagens, conforme texto em anexo, o qual passa a ser parte integrante do presente instrumento de ajuste.

10.1. MULTA POR DESCUMPRIMENTO:

- a) O valor de R\$200,00 (duzentos reais) por veículo cadastrado, por mês, em razão da Empresa Operadora ter ultrapassado o Índice máximo do ITI - Índice de Total de Interrupções - de acordo com o Modelo de Avaliação de Desempenho Operacional.
- b) O valor previsto na alínea anterior será aumentado de 50% (cinquenta por cento) caso o Índice ITI da operadora seja superior em 20% (vinte por cento) do ITI máximo.

CLÁUSULA ONZE – Valor da nova tarifa – As melhorias mencionadas nas cláusulas anteriores serão implementadas com a nova tarifa, e seus reajustes posteriores, a ser fixada em R\$ 1,75 (hum real e setenta e cinco centavos), a partir do dia 08/09/2007, ouvido o Conselho Municipal de Transporte e Trânsito Urbano.

CLÁUSULA DOZE – Revisão dos Índices - Os seguintes índices, componentes da planilha tarifária, serão revisados até o 31 de maio de 2008, em estudo promovido pela STTU com a participação do SETURN:

- a) encargos sociais;
- b) fator de utilização de motoristas e cobradores;
- c) peças e acessórios;
- d) pessoal administrativo e de manutenção;
- e) consumo de combustível.

Todavia, o reflexo da revisão, na tarifa, só se dará por ocasião do reajuste anual, previsto na Cláusula Treze.

CLÁUSULA TREZE – Data dos Reajustes das Tarifas - os reajustes ocorrerão nas seguintes datas:

- a) Ano de 2008 – dia 07 de junho
- b) Ano de 2009 – dia 06 de junho

CLÁUSULA QUATORZE – Forma de Cálculo do Reajuste da Tarifa - O reajuste anual de tarifas se processará da seguinte forma:

A tarifa base (T_1) a vigorar a partir do dia 08 de setembro de 2007 será de R\$ 1,7421 (um real e sete mil quatrocentos e vinte e um décimos de milésimos), tendo sido obtida considerando-se o resultado da divisão entre o CPK_1 (custo por quilômetro) no valor de R\$ 2,8888 (dois reais, oito mil oitocentos e oitenta e oito décimos de milésimo) e o IPK_1 (índice de passageiro por quilômetro) 1,6582 (um inteiro, seis mil quinhentos e oitenta e dois décimos de milésimos), arredondando-se a tarifa então para R\$ 1,75 (um real e setenta e cinco centavos).

A tarifa a vigorar no próximo reajuste será o resultado da divisão entre o CPK_2 (custo por quilômetro) e o IPK_2 (índice de passageiro por quilômetro) obtidos da seguinte forma:

$$CPK_2 = CPK_1 \times [1 + (0,75 \Delta IPCA + 0,25 \Delta Diesel)]$$

Onde:

CPK_2 = custo total por quilômetro a vigorar no segundo ano.

CPK_1 = custo total por quilômetro vigente no primeiro ano.

$\Delta IPCA$ = variação percentual do IPCA (IBGE) nos doze meses que antecedem o reajuste

$\Delta Diesel$ = variação percentual do índice de preço de Óleo Diesel (FGV) nos doze meses que antecedem o reajuste.

e

$$IPK_2 = (IPK_1 + IPK_{Obs1}) \div 2$$

Onde

IPK_1 = Índice de Passageiro por quilômetro em vigência

IPK_{Obs1} = Índice médio de passageiro por quilômetro observado durante do primeiro período

O IPK médio observado é o resultado da divisão entre a quantidade total de passageiros-equivalentes pela quilometragem total do sistema, nos doze meses que antecedem o reajuste.

A nova tarifa será o resultado da aplicação da fórmula abaixo:

$$T_2 = CPK_2 / IPK_2$$

No reajuste da tarifa do ano de 2008, na data definida na cláusula treze, precederá à aplicação da fórmula, como acima explicitado, o novo cálculo do CPK_1 , a

partir da utilização dos índices revisados com base na obrigação constante cláusula doze e com o valor dos insumos constantes da planilha tarifária em anexo.

CLÁUSULA QUINZE - As multas por descumprimento previstas no presente Termo de Ajuste de Conduta independem das sanções previstas na Lei Municipal nº 5.022/98.

As mencionadas multas por descumprimento serão revertidas para o Fundo Estadual de Defesa do Consumidor, de que cuida o artigo 6º da Lei Estadual nº 6.972/97.

Este compromisso produzirá seus efeitos legais e jurídicos a partir da data de sua celebração e terá eficácia de título executivo extrajudicial, de conformidade com o estatuído nos artigos 5º, § 6º, da Lei nº 7.347/85, e 585, inciso VIII, do Código de Processo Civil.

Carlos Eduardo Nunes Alves
Prefeito do Município de Natal

Elequicina Maria dos Santos
Secretária Municipal de Transporte e Trânsito Urbano

Agnelo Cândido do Nascimento
Presidente do SETURN

Marcos Fernando Rodrigues de Queiroz
Transportes Guanabara Ltda.

Agnelo Cândido do Nascimento
Auto Ônibus Santa Maria Transportes e Turismo Ltda.
Reunidas Transportes Urbanos Ltda.

Luiz Arnaud Soares Flor
Transflor Ltda.

Marcelo Passos Sales
Transportes Nossa Senhora da Conceição Ltda.

Luiz Augusto Maranhão Valle
Viação Cidade das Dunas Ltda.

José Venâncio Flor
Viação Riograndense Ltda.

Zenilde Ferreira Alves
61ª Promotora de Justiça

Avaliação de Desempenho Operacional Índice de Interrupção de Viagens

Este Modelo de Avaliação de Desempenho Operacional é utilizado para avaliar a eficiência e deficiência na prestação do serviço caracterizada pela existência de elevada ocorrência de interrupção de viagens no Serviço de Transporte Público Coletivo do Município de Natal.

O objetivo do estabelecimento de um indicador para medir o desempenho operacional da operadora é avaliar a eficiência e deficiência na prestação do serviço caracterizada pela existência de elevada ocorrência de interrupção de viagens. Essas interrupções são caracterizadas por paralisações na operação em decorrência de panes e acidentes, independentemente da culpa pelo acidente ser conferida ou não à empresa.

a. Obtenção do Indicador de Interrupções (IIN)

O indicador de interrupções é definido pela razão entre o número de viagens interrompidas e a quilometragem percorrida pelos veículos da empresa, no mês, conforme Equação 1.

A quantidade de viagens interrompidas é dada pela soma da quantidade de viagens interrompidas por acidente e da quantidade de viagens interrompidas por pane, na operação (Equação 2).

$$IIN = VI/Km \quad \text{Equação 1}$$

Onde,

IIN = indicador de interrupções

VI = viagens interrompidas

Km = quilometragem percorrida

e

$$VI = IA + IP \quad \text{Equação 2}$$

Em que,

IA = interrupções por acidente

IP = interrupções por pane

Para a contagem do número viagens interrompidas por acidente na operação serão consideradas apenas as decorrentes de acidentes de trânsito em que o veículo da empresa esteja envolvido tendo sido o acidente causado ou não pelo condutor do veículo da empresa, por falta ou ineficiência de manutenção, bem como imprudência de seus empregados ou prepostos.

Na contagem do número viagens interrompidas por pane na operação serão consideradas todo e qualquer tipo de falha na operação (inclusive os decorrentes de acidente de trânsito em que o veículo em questão esteja envolvido) que impossibilite o veículo de ser conduzido em condições de segurança e conforto para concluir a contento a viagem iniciada, tendo sido o impedimento causado, por falta ou ineficiência de manutenção, inobservância de normas administrativas, bem como imprudência de seus empregados ou prepostos.

Para a contagem da quilometragem percorrida pelos veículos, computa-se exclusivamente a resultante da realização dos serviços de transporte coletivo executados sob a guarda de Termo de Permissão do referido Lote. Não são incluídas quilometragens realizadas para execução de

quaisquer outros serviços realizados por iniciativa da empresa como também não o são as distâncias percorridas pelos veículos no deslocamento entre a garagem e os terminais ou pontos finais para início ou dos serviços ou recolhimento dos veículos, usualmente conhecida como quilometragem morta.

Define-se como IIN_{m6} como a média móvel dos IIN da empresa dos últimos 6 meses.

Define-se como IIN_{m12} como a média móvel dos IIN da empresa dos últimos 12 meses.

b. Parâmetros máximos permitidos

Os parâmetros máximos aceitáveis de falhas na operação, medidos em viagens interrompidas por quilômetro percorrido, são decrescentes ao longo do tempo. A Tabela abaixo apresenta os valores máximos aceitáveis do indicador, medido através da Média Móvel.

A partir do 6º mês, quando já será possível reunir informações de 6 meses consecutivos, e até o 12º mês de operação, o valor do indicador a ser utilizado para confrontação com os valores máximos permitidos será o das correspondentes Médias Móveis de Seis Meses (IIN_{m6}). A partir 13º mês, inclusive, os valores a serem utilizados serão os das Médias Móveis de Doze Meses (IIN_{m12}).

Seguem abaixo os índices máximos estabelecidos.

Tabela xx. Índices máximos, em número de viagens interrompidas por quilômetro percorrido

Período de Vigência (meses)	IIN Índice de Interrupções
6º ao 12º	0,000 083 333
13º ao 24º	0,000 062 500
25º ao 36º	0,000 050 000

Tabela yy. Índices mínimo de desempenho, em quilometragem média entre falhas

Período de Vigência (meses)	IIN Índice de Interrupções
6º ao 12º	12.000
13º ao 24º	17.000
25º ao 36º	20.000