



AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO –
ARSP

DIRETORIA DE SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA VIÁRIA - DS
GERÊNCIA DE INFRAESTRUTURA VIÁRIA - GIV

MANUAL DE FISCALIZAÇÃO

Prestação de Serviços de Infraestrutura Viária

Julho/2018

CONTEÚDO

1. INTRODUÇÃO	4
2. OBJETIVO	4
3. ATRIBUIÇÕES DA AGÊNCIA	4
4. TIPOS DE FISCALIZAÇÃO	5
4.1. FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS OPERACIONAIS.	5
4.1.1. FISCALIZAÇÃO DO SISTEMA DE PEDÁGIO.	6
4.1.2. FISCALIZAÇÃO DO SISTEMA DE SEGURANÇA E CONFORTO DOS USUÁRIOS.	6
4.1.3. FISCALIZAÇÃO DOS ACIDENTES.....	6
4.2. FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONSERVAÇÃO E MANUTENÇÃO	7
4.2.1. FISCALIZAÇÃO DE CAMPO.....	7
4.2.1.1. FISCALIZAÇÃO DE ROTINA.	7
4.2.1.2. FISCALIZAÇÃO PERIÓDICA.	8
4.2.1.3. FISCALIZAÇÃO ESPECÍFICA.....	9
5. REGISTRO DAS FISCALIZAÇÕES	10
6. EQUIPE TÉCNICA	11
7. ANEXOS.....	12

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO
DIRETORIA DE SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA VIÁRIA
GERÊNCIA DE INFRAESTRUTURA VIÁRIA

MANUAL DE FISCALIZAÇÃO

Prestação de Serviços de Infraestrutura Viária

Versão Atual	Modificado em:
MFI 01	Março/2016
MFI 02	Julho/2018

1. INTRODUÇÃO

Em conformidade com a Lei Complementar n.º 827 de 01 de julho de 2016, a ARSP tem por finalidade regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado do Espírito Santo, os serviços públicos de saneamento básico, infraestrutura viária com pedágio, energia elétrica e gás natural, passíveis de concessão, permissão ou autorização.

O processo de fiscalização dos serviços de infraestrutura viária com pedágio visa manter e aperfeiçoar as condições de continuidade, eficiência, fluidez do tráfego, conforto e segurança dos usuários do sistema, através da constatação das não conformidades, determinação de medidas corretivas, assim como recomendações de ações extracontratuais nos serviços de conservação e manutenção das rodovias reguladas e fiscalizadas pela ARSP, garantindo, assim, o bom desempenho técnico da prestação dos serviços.

2. OBJETIVO

Este manual tem por objetivo estabelecer um procedimento padrão para a fiscalização dos serviços operacionais, bem como dos serviços de conservação e manutenção de infraestrutura viária regulados pela Agência de Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos do Espírito Santo – ARSP.

Como resultado esperado, dentro de um âmbito interno, reunir informações que levem a uma uniformização da qualidade dos serviços de infraestrutura viária em rodovias concedidas do Estado do Espírito Santo e, externamente, que assegurem condições ideais de trafegabilidade, conforto e segurança aos usuários do sistema.

Assim, as fiscalizações realizadas pela ARSP visam a constatação do cumprimento dos serviços estabelecidos em contrato de concessão e especificados em seu Programa de Exploração de Rodovias (PER) e nas normas técnicas. Neste manual são descritos os procedimentos realizados nas fiscalizações.

3. ATRIBUIÇÕES DA AGÊNCIA

A Agência de Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos do Espírito Santo – ARSP, é uma autarquia de regime especial, dotada de personalidade jurídica de direito público e autonomias administrativa, patrimonial, técnica e financeira, e está vinculada à Secretaria de Estado de Desenvolvimento – SEDES.

De acordo com a Lei Complementar n.º 827/2016, são objetivos da regulação e da fiscalização, entre outros:

- Estabelecer padrões e normas para a adequada prestação dos serviços e para a satisfação dos usuários;

- Garantir o cumprimento das condições e metas estabelecidas;
- Garantir o exercício dos contratos pelas partes envolvidas e
- Fiscalizar os serviços prestados.

No que tange aos serviços de infraestrutura viária, segue a redação *ipsis litteris* da mesma lei complementar, que diz:

"Art. 10. Quanto à regulação e fiscalização dos serviços públicos regulados de infraestrutura viária, com pedágio, compete à ARSP, atuando de acordo com a competência definida pela legislação estadual:

I - regular e fiscalizar a prestação dos serviços, com amplo e irrestrito acesso aos dados e informações técnicas, econômicas, financeiras e quaisquer outras;

II - encaminhar à autoridade competente propostas de concessão, permissão ou autorização de serviços, bem como propor alteração das condições e das áreas de concessão, permissão ou autorização do serviço, ou mesmo a extinção dos respectivos contratos, quando necessário;

III - considerar as diretrizes gerais a serem definidas na política estadual de concessão de serviço de infraestrutura viária com pedágio.

Parágrafo único. Para o cumprimento das competências contidas neste artigo, a ARSP participará junto aos órgãos de governo na definição da política estadual de concessões."

4. TIPOS DE FISCALIZAÇÃO

O processo de fiscalização dos serviços concedidos de infraestrutura viária é realizado em dois segmentos distintos. O primeiro trata da fiscalização dos serviços operacionais, compreendendo a análise de dados e indicadores referentes aos serviços de pedágio, serviços de segurança e de conforto dos usuários, bem como o acompanhamento dos acidentes no trecho sob concessão. O segundo trata da fiscalização realizada em campo, para a verificação dos serviços prestados pela concessionária.

4.1. Fiscalização dos Serviços Operacionais.

A fiscalização dos serviços operacionais tem por objetivo analisar os dados e indicadores referentes aos serviços de atendimento ao usuário, volume total de tráfego, fluxo de veículos por categoria, arrecadação nas praças de pedágio e medidas de prevenção aos acidentes, verificando o atendimento ao PER.

4.1.1. Fiscalização do 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 e os valores arrecadados, o atendimento ao padrão mínimo do tempo de cobrança de tarifa e do tempo de espera na fila.

a. Elementos a verificar

Controle de tráfego diário por categoria, média diária de isenções e evasões, arrecadação por categoria e meio de pagamento, número de cabines em operação, tempo de cobrança de tarifa e tempo de espera em fila.

b. Procedimento

A equipe técnica procederá à tabulação dos dados contidos no Relatório Operacional, avaliando o atendimento de acordo com os padrões especificados no Programa de Exploração da Rodovia (PER), registrando as conformidades e não conformidades por meio de planilha eletrônica. Em caso de observância de não atendimento aos níveis estabelecidos no PER, deverá ser emitida notificação para a concessionária.

4.1.2. Fiscalização do Sistema de Segurança e Conforto dos Usuários.

A fiscalização do sistema de segurança e conforto tem por objetivo averiguar os indicadores dos serviços de atendimento prestados diretamente aos usuários pela concessionária.

a. Elementos a verificar

Tempo de atendimento das viaturas do Serviço de Apoio ao Usuário (SAU): resgate (primeiros socorros), guincho e inspeção de tráfego (inspeção de pista e da faixa de domínio).

b. Procedimento

A equipe técnica procederá à tabulação dos dados contidos no Relatório Operacional, avaliando o atendimento de acordo com os padrões especificados no Programa de Exploração da Rodovia (PER), registrando as conformidades e não conformidades por meio planilha eletrônica. Em caso de observância de não atendimento aos níveis estabelecidos no PER, deverá ser emitida notificação para a concessionária.

4.1.3. Fiscalização dos Acidentes.

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

a. Elementos a verificar

Número de acidentes por categoria, tipo de vítima, localização, veículos envolvidos e número total de acidentes. Também deverá ser avaliada as medidas de prevenção de acidentes implantadas por meio de ações educativas e de engenharia.

b. Procedimento

A equipe técnica procederá à tabulação e a análise dos dados de acidentes contidos no Relatório Operacional e acompanhará as ações educativas e de engenharia implantadas pela concessionária, de acordo com as metas estabelecidas no Programa de Redução de Acidentes (PRA) para cada segmento crítico.

4.2. Fiscalização dos Serviços de Conservação e Manutenção

Os serviços de conservação e manutenção prestados pela concessionária seguem programação anual e compete à equipe técnica da Agência o acompanhamento da execução em campo.

4.2.1. Fiscalização de Campo.

Uma vez que os programas de manutenção e conservação de uma rodovia realizados pela concessionária são numerosos e com vários graus de complexidade, as fiscalizações de campo são classificadas de acordo com o objeto, podendo ser de rotina, periódica ou específica.

4.2.1.1. Fiscalização de Rotina.

A fiscalização de rotina tem por objetivo verificar as condições gerais da faixa de domínio do trecho concedido, tais como limpeza e manutenção do patrimônio delegado, conservação do revestimento vegetal, entre outros. O contrato de concessão estipula padrões de conservação e manutenção, assim como especificações de serviços que a concessionária deve realizar. São esses parâmetros que serão averiguados através de inspeção visual e demais procedimentos de rotina.

a. Elementos a verificar

Condições gerais de conservação da faixa de domínio, como manutenção do revestimento vegetal, limpeza e conservação do pavimento, canteiro central, drenagem, sinalização viária (horizontal, vertical e dispositivos auxiliares da sinalização horizontal), ciclovias, paradas de ônibus, elementos de segurança viária (defensas, barreiras de concreto e atenuadores de impacto), dentre outros.

b. Procedimento

A equipe técnica procederá à verificação visual dos elementos dispostos no item anterior, avaliando o atendimento de acordo com os padrões especificados no Programa de Exploração da Rodovia (PER), registrando as conformidades e não conformidades por meio de apontamentos e registro fotográfico.

4.2.1.2. Fiscalização Periódica.

O processo de fiscalização periódica tem o objetivo de verificar o cumprimento dos programas de conservação e manutenção dos elementos da infraestrutura viária, como pavimento, drenagem, sinalização, elementos de segurança, iluminação, dentre outros, estabelecidos no Programa de Exploração de Rodovias (PER).

A fiscalização tratará de um dos programas como um todo. No entanto, de acordo com a complexidade do mesmo, a fiscalização poderá abordar os subprogramas e suas atividades de forma independente.

a. Elementos a verificar

- i. Pavimento - avaliação visual das condições de limpeza, conforto e segurança dos pavimentos, com identificação de trincas, panelas, remendos, desníveis e quebras, dentre outros.
- ii. Drenagem - avaliação visual das condições de conservação e limpeza dos elementos de drenagem superficial, dentro e fora de plataforma, e drenos.
- iii. Elementos de Segurança Rodoviária - verificação das condições de conservação de defensas metálicas, barreiras de concreto, guarda corpos, atenuadores de impacto, cercas e alambrados.
- iv. Sinalização Viária - verificação das condições de manutenção da sinalização horizontal, vertical, tachas, tachões, balizadores e delineadores.
- v. Obras de Arte Especiais - avaliação visual das estruturas metálicas e de concreto de pontes, viadutos, passarelas, passagens inferior e superior.
- vi. Ponte Deputado Darcy Castello de Mendonça (Terceira Ponte) - inspeção visual dos pavimentos rígido e flexível, elementos de segurança (barreira de concreto, defensas metálicas e guarda corpos de concreto armado), sinalização viária, juntas de dilatação, iluminação, limpeza e desobstrução do sistema de drenagem e limpeza da pista de rolamento.
- vii. Prédios e Pátios Operacionais e de Suporte - avaliação das condições de manutenção das edificações e suas instalações hidráulicas e elétricas, pátios de estacionamento, calçadas e jardins.
- viii. Sistema de Controle e Automação - verificação das condições gerais de conservação e manutenção do Centro de Controle de Operações (CCO) e Praças de

Pedágio, observando cabines de arrecadação, identificador de tarifa, semáforo de liberação, câmeras de registro de passagem de veículos, sensores de pista, cancelas eletrônicas, fotocélulas, barreiras ópticas, antenas de cobrança eletrônica, semáforo em marquise, painéis de mensagens variáveis, analisadores de tráfego, painel eletrônico indicador de velocidade e câmeras de monitoramento.

- ix. Iluminação - verificação do nível de iluminação e conservação das instalações (postes de aço e concreto, luminárias e lâmpadas).

b. Procedimento

A equipe técnica procederá à verificação visual dos elementos dispostos no item 4.2.1.2, avaliando o atendimento de acordo com os padrões especificados no Programa de Exploração da Rodovia (PER), registrando as conformidades e não conformidades por meio de apontamentos e fotografias.

4.2.1.3. Fiscalização Específica.

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, conhecimento específico ou técnica diferenciada de execução.

Outra categoria de obras e serviços específicos são aquelas decorrentes de atividades não programadas como:

- i. Por solicitação dos três poderes da República;
- ii. Denúncias procedentes;
- iii. Informações relevantes apresentadas pela mídia;
- iv. Necessidade de averiguações detalhadas que foram geradas durante as outras formas de fiscalização.

a. Elementos a verificar

Obra ou serviços específicos e suas devidas execuções ou apuração do item objeto da denúncia.

b. Procedimento

A equipe técnica deverá apurar o objeto da denúncia e, se for o caso, realizar o acompanhamento da execução de cronogramas de obras e serviços encaminhados pela concessionária, registrando as conformidades e não conformidades por meio de apontamentos e registro fotográfico.

5. REGISTRO DAS FISCALIZAÇÕES

As ocorrências encontradas no processo de fiscalização deverão ser analisadas e registradas, conforme a verificação de conformidades ou não conformidades.

Não havendo identificação de não conformidades, será elaborado pela equipe técnica o Registro Fotográfico (RFO), conforme modelo apresentado no Anexo 1.

No caso de identificação de não conformidades, será elaborado pela equipe técnica o Termo de Notificação (TN), conforme modelo apresentado no Anexo 2. Em caso de necessidade de informações complementares para detalhamento da avaliação realizada pela equipe técnica, deverá ser elaborado o Relatório de Fiscalização (RF), conforme modelo do Anexo 3. O Relatório de Fiscalização deverá ser anexado ao Termo de Notificação.

O resultado da análise da apuração de denúncias deverá constar em Nota Técnica (NT) e, caso sejam identificadas ocorrências de não conformidade no momento da vistoria, as mesmas deverão ser apontadas em Relatório de Fiscalização (RF) e remetidas à concessionária por meio do Termo de Notificação (TN) para as devidas providências. Já o acompanhamento de obras e cronograma de serviços específicos serão consolidados em Registro Fotográfico (RFO).

As seguintes definições são utilizadas nos documentos elaborados:

- **CONSTATAÇÃO:** fato ou situação verificada pela fiscalização. Pode haver a constatação de um serviço adequado, inclusive como ponto notável da unidade, como também a constatação de uma não conformidade.
- **SERVIÇO ADEQUADO:** serviço que satisfaz as condições de confiabilidade, regularidade, continuidade, eficiência, segurança e conservação.
- **NÃO CONFORMIDADE:** refere-se a um procedimento ou fato, proveniente de ações do Prestador de Serviços, que se encontra em desacordo com os dispositivos legais que regulamentam a Concessão, podendo estar também em desobediência às normas técnicas, aos procedimentos e às instruções, que são adotados como boa prática pelo Setor e pelo próprio Prestador de Serviços, exigindo uma ação para regularização dentro do prazo fixado pela agência fiscalizadora ou pelo contrato de concessão. As não conformidades dão origem a uma recomendação ou a uma determinação.
- **DETERMINAÇÃO:** corresponde a uma ação solicitada pela agência reguladora e que deve ser cumprida pelo Prestador de Serviços no prazo especificado.
- **RECOMENDAÇÃO:** corresponde a uma ação ou procedimento cujo atendimento é desejável, do ponto de vista de melhorias quanto às condições de segurança e conforto dos usuários, e que resguardará eventuais responsabilidades decorrentes de possível inadequação técnica/funcional.

6. EQUIPE TÉCNICA

Kátia Muniz Côco - Diretora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária

Estela Regina Vicentini – Gerente de Infraestrutura Viária


Mamoru Togawa Komatsu – Especialista em Regulação e Fiscalização

Álvaro Antonio Aquino Giardina - Estagiário


Monike Prates da Costa Cassimiro - Estagiária

7. ANEXOS

ANEXO 1 - MODELO DE REGISTRO FOTOGRÁFICO (RFO)

 <p>ARSP ES AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO</p>	REGISTRO FOTOGRÁFICO DE FISCALIZAÇÃO	
	RFO/DS/GIV N.º 0x/20xx Fiscalização de (descrever o tipo)	Folha n.º xx / xx Data: xx / xx / 20xx
Contrato de Concessão n.º 01/98 - Sistema Rodovia do Sol		Rodovia ES-060
Foto	Foto	
Comentários:	Comentários:	
Foto	Foto	
Comentários:	Comentários:	
Responsável pelo registro: xxxxxxxx Elaboração: xxxxxxxx		

ANEXO 2 - MODELO DE TERMO DE NOTIFICAÇÃO (TN)

 <p>ARSP-ES AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO</p>	TERMO DE NOTIFICAÇÃO	
	TN/DS/GIV N.º xx/20xx	Folha xx/xx
Contrato de Concessão n.º 01/98 - Sistema Rodovia do Sol		Rodovia ES-060
1. DA NOTIFICADA		
Notificada:	Concessionária Rodovia do Sol S.A.	
CNPJ:	02.879.926/0001-24	
Endereço:	Rua Tenente Mário Francisco Brito, 415, Enseada do Suá, Vitória-ES	
2. DA NOTIFICANTE		
AGENCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO		
CNPJ:	26.064.356/0001-82	
Endereço:	Av. Nossa Senhora dos Navegantes, 955 - Sala 401, Enseada do Suá, Vitória/ES	
3. DOS FATOS		
<p>Descrever sucintamente os fatos apurados.</p>		
4. DAS AÇÕES A SEREM REALIZADAS PELA NOTIFICADA		
<p>A notificada terá o prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data do recebimento deste TN para apresentar Defesa Prévia sobre o objeto do mesmo, podendo inclusive juntar os comprovantes que julgar convenientes.</p> <p>Conforme a Resolução ARSP n.º 014/2017, o não acolhimento da defesa prévia poderá ensejar a aplicação de penalidade de multa, conforme item 7 deste TN.</p>		
5. DO AGENTE FISCALIZADOR RESPONSÁVEL		
Nome:	Matrícula:	
Assinatura/Carimbo:	Data:	
	Local:	
	Hora:	
6. DA COMPROVAÇÃO DE RECEBIMENTO		
Nome:	Matrícula:	
Assinatura/Carimbo:	Data:	
	Local:	
	Hora:	

TERMO DE NOTIFICAÇÃO

TN/DS/GIV N.º **xx/20xx**

Folha **xx/xx**

Contrato de Concessão n.º 01/98 - Sistema Rodovia do Sol

Rodovia ES-060

7. DAS CONSTATAÇÕES

CONSTATAÇÃO 01			
PROGRAMA			
ENQUADRAMENTO LEGAL - Resolução n.º 14/2017			
NÃO CONFORMIDADE:			
PENALIDADE:			
CONSTATAÇÃO 02			
PROGRAMA			
ENQUADRAMENTO LEGAL - Resolução n.º 14/2017			
NÃO CONFORMIDADE:			
PENALIDADE:			
CONSTATAÇÃO 03			
PROGRAMA			
ENQUADRAMENTO LEGAL - Resolução n.º 14/2017			
NÃO CONFORMIDADE:			
PENALIDADE:			
CONSTATAÇÃO 04			
PROGRAMA			
ENQUADRAMENTO LEGAL - Resolução n.º 14/2017			
NÃO CONFORMIDADE:			
PENALIDADE:			
CONSTATAÇÃO 05			
PROGRAMA			
ENQUADRAMENTO LEGAL - Resolução n.º 14/2017			
NÃO CONFORMIDADE:			
PENALIDADE:			

TERMO DE NOTIFICAÇÃO

TN/DS/GIV N.º **xx/20xx**

Folha **xx/xx**

Contrato de Concessão n.º 01/98 - Sistema Rodovia do Sol

Rodovia ES-060

8. DAS DETERMINAÇÕES

Empty box for the content of section 8. DAS DETERMINAÇÕES.

TERMO DE NOTIFICAÇÃO

TN/DS/GIV N.º xx/20xx

Folha xx/xx

Contrato de Concessão n.º 01/98 - Sistema Rodovia do Sol

Rodovia ES-060

9. DAS RECOMENDAÇÕES

TERMO DE NOTIFICAÇÃO

TN/DS/GIV N.º **xx/20xx**

Folha **xx/xx**

Contrato de Concessão n.º 01/98 - Sistema Rodovia do Sol

Rodovia ES-060

10. DO REGISTRO FOTOGRÁFICO

ANEXO 3 - MODELO DE RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO (RF)

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESPÍRITO
SANTO – ARSP**

DIRETORIA DE SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA VIÁRIA - DS
GERÊNCIA DE INFRAESTRUTURA VIÁRIA - GIV

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO RF/DS/GIV/XX/20XX



ASSUNTO:

CONCESSIONÁRIA:

Mês/20XX

Revisão 00

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. FISCALIZAÇÃO.....	3
4. CONSTATAÇÕES.....	4
5. NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES.....	4
6. RECOMENDAÇÕES.....	4
7. CONCLUSÃO.....	4
8. EQUIPE TÉCNICA.....	4



AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS
PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

1. INTRODUÇÃO

Em conformidade com a Lei Complementar n.º 827 publicada no DIO em 1º de julho de 2016, a ARSP tem por finalidade, regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado do Espírito Santo, os serviços públicos de saneamento básico, infraestrutura viária com pedágio, energia elétrica e gás natural, passíveis de concessão, permissão ou autorização.

Segundo o Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 01/98, ficaram subrogadas integralmente à ARSP as obrigações e o direito de fiscalizar, permanentemente, a exploração do Sistema Rodovia do Sol, aplicar as penalidades contratuais, cumprir e fazer cumprir as disposições regulamentares da concessão e as cláusulas do contrato, zelar pela boa qualidade do serviço, estimular o aumento da qualidade dos serviços prestados ao usuário e o incremento da produtividade dos serviços prestados pela concessionária, zelar pela prestação de serviço em nível adequado, respeitados os critérios, diretrizes e parâmetros estabelecidos no contrato, entre outras.

2. OBJETIVO

Descrever o objetivo da fiscalização.

3. FISCALIZAÇÃO

3.1 Metodologia

Descrever a metodologia utilizada.

3.2 Aspectos Gerais

Descrever local, período, itens avaliados e referências ao PER.

3.3 Descrição das ocorrências

Descrever as ocorrências verificadas durante a fiscalização, com registro fotográfico e identificação do local (km, pista e referências).

Foto	Foto
------	------

Fotos xx e xx – Comentários sobre os registros fotográficos

4. CONSTATAÇÕES

Diante do exposto no item **x**, a equipe técnica da ARSP aponta as seguintes constatações (C):

C1. Descrição do fato verificado pela equipe técnica.

C2.

5. NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES

NC1. Identificação do item do contrato e seus anexos não cumpridos.

D1. Indicar as determinações (caso existam) para corrigir a Não Conformidade bem como o prazo. Caso o PER apresente prazo para reparo da constatação, este deverá ser adotado.

NC2.

D2.

6. RECOMENDAÇÕES

R1. Indicar as recomendações (caso existam) para que a concessionária possa avaliar o atendimento à oportunidade de melhoria apontada.

7. CONCLUSÃO

A conclusão do relatório considerará a análise das ocorrências verificadas durante a ação de fiscalização e, caso tenha sido identificadas Não Conformidades, deverá ser recomendado o envio de Termo de Notificação à Concessionária.

8. EQUIPE TÉCNICA

Identificação da equipe técnica: