



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro
GABINETE DO CONSELHEIRO FERNANDO MORAES

Processo nº SEI-220008/001037/2022

Data de Autuação: 09/06/2022

Concessionária: METRÔRIO

Assunto: FATO RELEVANTE DA OPERAÇÃO - ACESSO INDEVIDO - ESTAÇÃO AFONSO PEÑA - 09/06/2022 - BO MR13452022

Relator: Conselheiro FERNANDO MORAES

Sessão Plenária Virtual de 05 a 09 de agosto de 2024.

VOTO

Trata-se de processo administrativo que tem por escopo a apuração de Fato Relevante da Operação da Concessionária Metrô Rio, decorrente de um usuário que caiu da própria altura na plataforma da Afonso Pena, em 09/06/2022, como consta no BO nº MR 1345/2022.

DA NOTA TÉCNICA DE EVIDÊNCIAS DA CATRA

Acerca do posicionamento da CATRA, é ímpar apontar os pontos cruciais da Nota Técnica CATRA nº NTEV 019/2023 (64835450). Primeiramente vale destacar que a Ouvidoria desta Agência, por meio de CI AGETRANSP/OUVI Nº150/2023 (54641516), em resposta ao questionamento da CATRA de CI AGETRANSP/CATRA Nº451/2023 (54309087) constatou que não há registro de reclamação de usuário em relação ao incidente.

Quanto ao atendimento e segurança dos usuários, houve o registro de dano físico e material causado a um usuário e preposto da Concessionária por conta do incidente.

Concernente a resolução e atendimento do incidente, destacou que a Concessionária, visando o mais breve restabelecimento do sistema metroviário, precisou interromper a operação, executando corte de energia no local, o qual foi necessário para a atuação de sua equipe em conjunto com os bombeiros, para a retirada segura do indivíduo que acessou a via indevidamente.

Ainda, sublinhou que não foi identificada qualquer tipo de liberação ou autorização por parte da concessionária para que o indivíduo pudesse acessar a via de forma regular, com isso, pode-se dizer que ele acessou a via sem autorização, ou seja, de forma irregular.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro
GABINETE DO CONSELHEIRO FERNANDO MORAES

Além disso, também informou que a Concessionária em sua Carta 09-CR-023-ENV-0563 (63520109) comunicou o ocorrido de forma tardia à esta Agência Reguladora, em descumprimento ao §2º do Art. 1º da Resolução AGETRANSP Nº 09, com a redação dada pela Resolução AGETRANSP Nº 21, pois não foi protocolado, dentro do prazo de 48 (quarenta e oito) horas, o relatório da ocorrência do incidente contendo todas as informações pertinentes.

Contudo, a CATRA não conseguiu identificar se a Concessionária cumpriu o disposto no parágrafo 1º do Art.1º da Resolução AGETRANSP Nº 21, como o horário de comunicação ao CMC – Controle de Monitoramento de Concessionárias desta Agência, que deve ser feito no prazo de até 30 (trinta) minutos da ocorrência.

Por fim, concluiu-se que a causa provável do incidente foi o acesso indevido de usuário na linha 1 da estação Afonso Pena, sem prévia autorização da Concessionária, sublinhando não ter sido encontrado evidências de que a concessionária descumpriu algum procedimento das Instruções de Trabalho vigentes no momento da ocorrência ou de contribuição ativa de meios, sistemas e equipamentos da Concessionária para a ocorrência.

Após, conforme recomendação da PGA em seu Parecer (66064359), os autos foram novamente encaminhados à Câmara Técnica para se manifestar se a Concessionária adotou todas as medidas preventivas para a ocorrência desse tipo de evento.

A CATRA, após solicitar maiores informações à Concessionária (72615115), que se deu por meio da Carta 09-CR-024-ENV-0263 (74150856), manifesta-se no sentido de entender que o caso segue sendo caracterizado como acesso indevido, em razão de todos os fatores já analisados no âmbito da Nota Técnica e não ter sido vislumbrado no caso em tela ausência de qualquer medida preventiva por parte da Concessionária. Ressaltou ainda que ultrapassar a faixa amarela apenas é permitido em momento de acesso ao trem, o que não acontecia no momento da ocorrência.

Ao final, a Câmara Técnica afirmou que a Concessionária divulga informação orientando o passageiro a não ultrapassar a faixa amarela através dos diversos canais de comunicação com o passageiro existentes ao longo do sistema.

DAS ALEGACÕES FINAIS DA CONCESSIONÁRIA



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro
GABINETE DO CONSELHEIRO FERNANDO MORAES

Em suas alegações finais apresentadas por meio de Carta 09-CR-023-ENV-0632 (66019721), a Concessionária destacou a sua preocupação genuína na melhor prestação de serviço possível, e melhores práticas na comunicação do incidente e no atendimento ao usuário, destacando as suas medidas adotadas e a repercussão mínima do incidente, conforme apontado por Nota Técnica da CATRA.

Logo, reforçou o fato de que o caso em apreciação se deu única e exclusivamente por ação de terceiros, fora da órbita de controle da Concessionária. Teria sido a situação de acesso indevido na linha 1 da estação Afonso Pena, e que rapidamente foram adotadas todas as medidas apropriadas e providências cabíveis na tratativa do incidente, em vistas de minimizar os transtornos e solucionar a questão com segurança aos usuários.

Salientou também que adotou todos os meios de comunicação junto aos clientes para que os mesmos tivessem seus direitos garantidos, sendo veiculadas mensagens por meio de avisos sonoros, de modo que estivessem a par da questão e da estratégia operacional adotada.

Além disso, alegou que não foram constatados registros de reclamações de passageiros no canal Serviço de Atendimento ao Cliente da Concessionária ou na Ouvidoria dessa AGETRANSP, o que transpareceria a pouca ou nenhuma repercussão do ocorrido. Logo, seria indício da boa atuação da Concessionária.

Perante todo o exposto, apontou que estaria demonstrada a inexistência de descumprimento legal, operacional, nem tampouco, ofensa ao Contrato de Concessão ou de Operação e Manutenção ou qualquer outra norma que reja a matéria.

Diante disso, requereu que seja determinado o arquivamento do presente administrativo regulatório, visto que estaria evidenciado que esta Concessionária não contribuiu na origem do incidente e não cometeu nenhuma irregularidade, má-fé ou ofensa às normas legais.

Após, diante de envio do Of.AGETRANSP/CATRA N°173/2024 (72615115), o qual solicita informações complementares à Concessionária, conforme recomendação da PGA em seu Parecer (66064359), esta se manifesta por meio da Carta 09-CR-024-ENV-0263 (74150856). Informa que os *gap fillers* (“borrachão”) não são instalados em toda a extensão da plataforma, pois sua função é mitigar o risco no momento do embarque e desembarque, em razão do vão entre a plataforma e o trem.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro
GABINETE DO CONSELHEIRO FERNANDO MORAES

No caso em questão, afirma que é possível perceber a sua “ausência” por tratar-se de local distante das portas dos trens, onde não há tráfego de pessoas. Aliado a esse fato, destacou que o usuário deverá sempre se posicionar atrás da faixa amarela e somente a ultrapassar quando o trem estiver estacionado na plataforma e com as portas abertas. Destaca que esse é o aviso veiculado em todas as estações e carros metroviários durante toda a operação comercial.

Pelas imagens da ocorrência em tela, a Concessionária entendeu que restou claro que o cliente no momento da queda inobservou a regra de segurança acima descrita, entendendo como certo que, independentemente da existência do *gap filler* no local, infelizmente a queda ocorreria naquela circunstância. Por fim, ressaltou que, no momento do acidente, não havia trem na plataforma e não se tratava de um movimento de acesso ao veículo.

DO PARECER DA PROCURADORIA GERAL DA AGÊNCIA

Em seu Parecer nº 172/2023/AGETRANSP/PGA (66064359), a douta Procuradoria da Agência destacou que no que tange especificamente aos contratos de concessão, espécie do gênero contratos administrativos, conforme o artigo 43, da Lei Estadual nº 2.831/97 e o artigo 38, da Lei nº 8.987/95, a inexecução total ou parcial do contrato poderá acarretar a aplicação das sanções contratualmente estabelecidas, bem como a declaração de caducidade da concessão em casos mais graves.

Sublinhou primeiramente que os apontamentos do corpo técnico desta Agência (CATRA) ensejaram o entendimento de que a Concessionária não teve responsabilidade quanto ao fato ocorrido, pois este ocorreu em razão de ação de terceiros, ocasionado pela presença irregular da vítima na via férrea, não tendo ações ou omissões da Concessionária acarretado o incidente, sendo expurgada a influência nos indicadores contratuais em razão do fato não ter como origem de qualquer atuação ou não da Concessionária. Já em relação ao cumprimento da Resolução AGETRANSP nº 21, que complementa a Resolução AGETRANSP nº 09, a CATRA atesta, em sua Nota Técnica, que a Concessionária não cumpriu o disposto no §2º do art. 1º da referida Resolução. Além disso, no que cabe ao disposto no §1º do art. 1º da Resolução AGETRANSP nº 21, que complementa a Resolução AGETRANSP nº 09, a CATRA atesta que não foi possível identificar se houve descumprimento.



Da análise jurídica, restou demonstrado que o caso ora retratado consiste em nítida hipótese de culpa exclusiva da vítima, rompendo-se o nexu de causalidade caracterizado pelo binômio conduta-resultado, não sendo possível identificar o descumprimento de normas legais ou contratuais.

Ao final, foi recomendado que os autos fossem restituídos à CATRA, para que se manifestasse se a Concessionária adotou todas as medidas preventivas para a ocorrência desse tipo de evento. Em seguida, a Câmara Técnica enviou o Of.AGETRANSP/CATRA N°173/2024 (72615115), o qual solicita informações complementares à Concessionária, tendo esta se manifestado por meio da Carta 09-CR-024-ENV-0263 (74150856).

Prontamente, diante das manifestações complementares da Concessionária e CATRA, a Procuradoria complementa seu Parecer (66064359) por meio de despacho (74694023), informando que conforme consta no precitado Parecer, se a relatoria entender que todos os procedimentos e protocolos foram de fato cumpridos, restaria demonstrado da análise jurídica que não subsistem elementos que possam confirmar o descumprimento dos dispositivos contratuais.

Sendo assim, a Procuradoria entendeu que após a emissão do opinamento da PGA não foram juntadas informações capazes de modificar o seu posicionamento, reiterando as conclusões constantes em seu parecer e se coloca à disposição para prestar informações ulteriores que se façam necessárias.

DA CONCLUSÃO DO VOTO

Assim, a partir das manifestações do corpo técnico, depreende-se que o incidente ocorreu devido ao acesso indevido de um terceiro (usuário) ter acessado a via de forma indevida, na linha 1 da estação Afonso Pena, e não teriam sido encontrados elementos que deem indícios de descumprimento de documentos normativos. Destacou ainda a Câmara de Transportes e Rodovias desta Agência em sua Nota Técnica que, houve registro de ferimentos em usuários. Contudo, não há registro de reclamações de usuários junto à Ouvidoria desta AGETRANSP, ou de desembarque de passageiros fora de plataforma da estação, ou de realização de evacuações de passageiros de trens fora de plataforma de estação.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro
GABINETE DO CONSELHEIRO FERNANDO MORAES

Primeiramente, deve-se destacar que é ônus da Concessionária provar que não foi responsável pela ocorrência, em situações pelos quais não teria o controle sobre o resultado do feito, demonstrando que o fato causador do dano não lhe pode ser imputado e também que cumpriu com todas as suas obrigações legais, contratuais e normativas. É a Concessionária quem precisa demonstrar que o inadimplemento não foi culposo, que por circunstâncias alheias à sua vontade e não submetidas ao seu controle impediram o desempenho satisfatório de suas obrigações.

A Concessionária Metrô Rio defende a sua ausência de sua responsabilidade pelo fato em comento, argumentando que não houve má-fé ou ofensa às normas legais em relação ao incidente ocorrido, solicitando que seja considerado os seus argumentos e determinado o arquivamento do caso. Ainda destaca todas as medidas adotadas pela Concessionária para melhor desempenho na prestação do melhor serviço, com segurança aos seus clientes e primando por minimizar qualquer transtorno. Além disso, reiterou que adotou todos os meios de comunicação junto aos clientes para que os mesmos tivessem seus direitos garantidos, sendo veiculadas mensagens por meio de avisos sonoros, de modo que estivessem a par da ocorrência havida e da estratégia operacional adotada.

A douta Procuradoria desta Agência sublinhou ainda, que os apontamentos do corpo técnico (CATRA) ensejaram o entendimento de que a Concessionária não teve responsabilidade quanto ao fato ocorrido, pois este se deu em razão de ação de terceiros, ocasionado pela presença irregular da vítima na via férrea, podendo concluir que a influência nos indicadores contratuais foi expurgada em razão do fato não ter como origem a ação ou a omissão da Concessionária.

A partir das manifestações do corpo técnico e jurídico, depreende-se que não houve qualquer descumprimento imputável à Concessionária que ensejasse a sua responsabilidade, principalmente pela sua não contribuição para o incidente e pela sua devida resolução da situação. Entende-se que **não há nexo de causalidade entre o evento danoso ocorrido e a atuação da Concessionária.**

Logo, no caso concreto, a Concessionária logrou comprovar excludente de responsabilidade em razão de ação de terceiros, legalmente admitida a fim de afastar sua responsabilidade pelo evento em análise, de maneira que não se configura responsabilização pelo incidente.

Destaca-se ainda, que a Concessionária atendeu ao dever de segurança e incolumidade dos usuários, com todos os esforços contratualmente exigidos para superar os impactos na operação



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro
GABINETE DO CONSELHEIRO FERNANDO MORAES

comercial e na prestação do serviço público, atendendo aos seus procedimentos, conforme aponta o corpo técnico desta Agência.

Os serviços, objeto da concessão, devem ser prestados pela Concessionária de forma a assegurar a sua boa qualidade e segurança, satisfazendo, durante toda a sua vigência da concessão, as condições de regularidade, continuidade, eficiência, conforto, segurança, atualidade tecnológica, generalidade e cortesia na sua prestação de serviço, como prevê a Cláusula Quarta do Contrato de Concessão, que foi inteiramente cumprida neste caso.

Junto a esta, também foi devidamente observada a Cláusula Décima, especialmente em seus incisos I e VIII e Décima Quinta do Contrato de Concessão, os quais determinam expressamente que a Concessionária tem o dever de zelar pela segurança e pela qualidade dos serviços e dos equipamentos utilizados na prestação dos serviços.

Acerca do horário de comunicação ao CMC – Controle de Monitoramento de Concessionárias desta Agência, que deve ser feito no prazo de até 30 (trinta) minutos da ocorrência, como previsto no §1º do Art. 1º da Resolução AGETRANSP nº 09/2011, atesta que não foi possível identificar se houve descumprimento, conforme aponta a CATRA em sua Nota Técnica (64835450) e em seu Boletim de Ocorrência MR 13452022 (39246587). Isso porque o conhecimento da queda do usuário se deu pela informação do corte de energia às 11h27min pela Concessionária que entendeu como ocorrência inicialmente o corte de energia, o que foi informado no momento em que seria efetivado, o que ocorreu 11h21min, e não o acesso indevido do usuário. Não tendo sido informado para o CMC e nem apontado em Boletim de Ocorrência o horário da queda do usuário. Diante disso, pelo desconhecimento e falta de disponibilização nesta AGETRANSP do horário do acesso, não há como considerar qualquer violação deste dispositivo concernente à comunicação fora do prazo estabelecido. Caso fosse considerado o corte de energia, também vale apontar que estaria cumprido tal dispositivo, contabilizando apenas 06 (seis) minutos da ação, tendo sido caso de cumprimento da resolução. Em relação à apresentação de carta pela Concessionária no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, conforme o §2º do Art. 1º da Resolução AGETRANSP nº 09/2011, esta não ocorreu também dentro do prazo, tendo encaminhado a Carta 09-CR-022-ENV-0212 (41939238) tardiamente no dia 29 de junho de 2023. Assim, conforme atesta a Nota Técnica da CATRA (64835450), a



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro
GABINETE DO CONSELHEIRO FERNANDO MORAES

Concessionária não apresentou relatório inicial da ocorrência do incidente contendo todas as informações pertinentes

A aplicação de uma penalidade à Concessionária está vinculada à configuração de descumprimento de uma obrigação legal ou contratual por fato imputável à Concessionária. No caso em tela, **o fato relevante apurado neste processo regulatório não configurou inexecução ao Contrato de Concessão ou à Resolução da AGETRANSP. Logo, não há que se falar em responsabilidade da Concessionária pelo evento danoso ocorrido.**

Após analisar detidamente todo o contido na instrução processual, fundeado nas investigações técnicas apresentadas, bem como nas razões jurídicas, no presente caso, há de se afastar a responsabilidade objetiva da Concessionária, uma vez que não houve falha na prestação do serviço e também vislumbrada a excludente de ilicitude diante de ação de terceiros, não incidindo qualquer tipo de penalidade no caso em tela.

Ante o exposto e em consonância com o parecer da Procuradoria Geral desta Agência, bem ainda de acordo com a instrução técnica dos autos, **VOTO** por:

1. Não responsabilizar a Concessionária METRÔ RIO SA ante ao evento em voga, uma vez que ficou caracterizada a excludente de responsabilidade pelo fato relevante da operação objeto do B.O. nº MR 1345/2022, como também por não visualizar descumprimento ao Contrato de Concessão ou à legislação vigente aplicável.
2. Aplicar à Concessionária METRÔRIO a penalidade de advertência, por descumprimento da Resolução AGETRANSP no 09/2011, com redação dada pela Resolução AGETRANSP Nº 21/2014, em razão do descumprimento do art. §2º, do supracitado dispositivo, por não ter apresentado a Carta no prazo previsto de 48 (quarenta e oito) horas.
3. Determinar à Câmara de Transportes e Rodovias – CATRA – que seja lavrado o correlato auto de infração na forma disciplinada pela Resolução AGETRANSP nº 17, de 28 de janeiro de 2014, e realizadas as anotações de cabimento.
4. Determinar à Secretaria Executiva – SECEX – que se publique no D.O.E.R.J. e após o trânsito em julgado da presente decisão, archive-se.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro
GABINETE DO CONSELHEIRO FERNANDO MORAES

FERNANDO MORAES

Conselheiro Relator