



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE SAPUCAIA DO SUL
SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA E TRÂNSITO

ANEXO VII

RESULTADO FINAL DOS ESTUDOS TÉCNICOS RELACIONADOS AO SISTEMA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS



TRANSPORTE COLETIVO URBANO DE PASSAGEIROS
SAPUCAIA DO SUL

Maio de 2020.

1. DISPOSIÇÕES GERAIS.



O Sistema de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados constitui importante elemento de gestão e fiscalização dos serviços concedidos no decorrer dos contratos e tem como principais objetivos os que seguem:

- ✓ Analisar, através de índices de desempenho operacionais (IDO's), o grau de qualidade dos serviços prestados, permitindo a orientação de ações operacionais e de planejamento para a superação das principais deficiências observadas;
- ✓ Medir o desempenho das Concessionárias em cada período;
- ✓ Estimular a melhoria contínua dos serviços por parte das Concessionárias;
- ✓ Servir de parâmetro para avaliação da qualidade dos serviços, fiscalização e gestão dos contratos.

Compete a SMST realizar a avaliação da qualidade do Serviço de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros, tendo como compromisso a gestão do transporte coletivo de forma eficiente, eficaz e em sintonia com as necessidades da população.

A SMST poderá a qualquer momento contratar auditoria independente para complementar a avaliação do serviço de transporte coletivo no município.

As Permissionárias deverão fornecer os dados necessários para avaliação do desempenho, de acordo com especificações requisitadas serem fornecidas pela SMST.

A avaliação dos serviços será realizada pelo Sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço de Transporte Coletivo através de Índices de Desempenho Operacionais (IDO's) associados aos aspectos de Confiabilidade, Segurança/Frota e Relacionamento com o Usuário, definidos como atributos formadores do conceito de qualidade especificado pela SMST.



O Sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço de Transporte Coletivo do Município Sapucaia do Sul poderá sofrer alterações (tanto na sua forma de cálculo quanto na variação de atributos e índices de desempenho operacionais), após Parecer da Engenharia de Trânsito, análise e deliberação do Conselho Municipal de Trânsito.

No caso de alteração no método ou nos índices do Sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço de Transporte Coletivo as Permissionárias, que possuem representação no Conselho Municipal, serão previamente informadas através de ofício (inclusive por meio eletrônico), facultando-se a participação no processo, e concedendo prazo para a adaptação.

Para efeitos de medição dos IDO's (Índices de Desempenho Operacionais) serão utilizados os seguintes instrumentos:

- a)** Índice de Cumprimento de Viagem: Para efeitos de medição será utilizado o Sistema de Monitoramento e Gestão de Frota por GPS (Global Position System).
- b)** Índice de Quebra: Registro de quebras.
- c)** Índice de Reprovação da Vistoria: Cadastro de Vistoria Periódica.
- d)** Índice de Acidentes: Registro de Ocorrências.
- e)** Índice de Autuações: Registro de Autos de Infração.
- f)** Índice de Reclamação de Pessoal Operacional: Registros de reclamações através dos canais de comunicação da SMST e SAC da Concessionária.
- g)** Índice de Reclamação de Viagem: Registros de reclamações através dos canais de comunicação da Prefeitura Municipal, SMST e SAC das Permissionárias.

A coleta de dados dar-se-á de forma contínua.

Serão estabelecidas metas para cada Índice de Desempenho Operacional (IDO) que compõe o Sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço de Transporte Coletivo do Município de Sapucaia do Sul, de acordo com Parecer da Engenharia de Trânsito, após análise de deliberação do Conselho Municipal de Trânsito.

Os IDO's (Índices de Desempenho Operacionais) serão medidos e calculados mensalmente.

Os IDO's (Índices de Desempenho Operacionais) que não forem medidos, pelo órgão gestor, no período avaliado, serão considerados na avaliação, como “meta cumprida”.

O valor mensal de cada Índice de Desempenho Operacional (IDO) será obtido através do cálculo da média móvel da medição mensal dos três últimos meses da seguinte forma:

$$\text{IDO} = \text{MM1} + \text{MM2} + \text{MM3}$$

Sendo:

MM1 – Medição do mês 1

MM2 – Medição do mês 2

MM3 – Medição do mês 3

O valor de cada Índice de Desempenho Operacional Trimestral (IDOT) será obtido através da média das três médias móveis obtidas no trimestre:

$$\text{IDOT} = \text{IDO1} + \text{IDO2} + \text{IDO3}$$

O valor de cada Índice de Desempenho Operacional Anual (IDOA) será igual à média dos 04 (quatro) últimos índices trimestrais:

$$\text{IDOA} = \text{IDOT1} + \text{IDOT2} + \text{IDOT3} + \text{IDOT4}$$

Além dos IDOA's, as Permissionárias serão avaliadas também em relação ao Valor Desempenho Total Anual (VDTA), onde deverão atingir 90% (noventa por cento) das metas trimestrais estabelecidas.

Será gerado pela Fiscalização de Transportes um Relatório de Avaliação Trimestral (RAT) dos Índices de Desempenho Operacionais dos Serviços de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros, o qual será levado para análise e Parecer da Engenharia de Trânsito e após para análise e deliberação do Conselho Municipal.

Após deliberação do Conselho Municipal de Trânsito será apresentado, trimestralmente, às Permissionárias, com a avaliação de cada IDO.

O RAT será realizado da seguinte forma:

a) serão comparados IDOT'S, em cada trimestre com o valor de sua respectiva meta trimestral. Se o IDOT for inferior à sua meta trimestral, o índice será reprovado.

b) Para cada índice reprovado as Permissionárias deverão apresentar um Plano de Melhorias.

O Plano de Melhorias para cada IDOT reprovado deverá ser entregue num prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da apresentação do RAT com cronograma de execução/ implantação.

Caso a SMST recuse o Plano de Melhorias apresentado, a Concessionária deverá elaborar um novo Plano de Melhorias obedecendo ao prazo de 10 (dez) dias úteis.

Após a aprovação do Plano de Melhorias por parte da SMST a Concessionária deverá executar o Plano de Melhorias aprovado para o IDOT em questão.

A SMST realizará um Relatório de Avaliação Anual dos Índices de Desempenho Operacionais dos Serviços de Transporte Coletivo (RAA) dos IDO's e o VDTA, cujo objetivo é avaliar o desempenho alcançado pelo conjunto de IDO's.

O RAA (Relatório de Avaliação Anual dos Índices de Desempenho Operacionais do Serviço de Transporte Coletivo) será divulgado para a população.



2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

A Secretaria Municipal de Segurança e Trânsito, como gestora dos contratos de concessão e responsável pela fiscalização, promoverá Pesquisa Qualitativa e Quantitativa¹ dos Serviços de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros anualmente através da aplicação de questionários aos usuários

do transporte coletivo.

A Pesquisa Anual de satisfação poderá ser realizada pelo próprio órgão gestor ou através de instituto de pesquisas com expertise na aplicação de pesquisas de satisfação, sendo que às Concessionárias incumbe o dever de colaboração e assistência à realização das pesquisas.

¹ Pesquisa qualitativa também é usada para descobrir tendências de pensamento e opiniões. A pesquisa quantitativa é usada para quantificar um problema por meio da geração de dados numéricos ou dados que podem ser transformados em estatísticas utilizáveis.

O Método e questionário de cada pesquisa a ser aplicada será avaliado pelo setor de Engenharia de Trânsito em conjunto com a Fiscalização de Transportes e emitirá Parecer para análise e deliberação do Conselho Municipal de Trânsito.



Os resultados obtidos através de pesquisa de satisfação servirão de subsídio para o desenvolvimento de ações e programas de melhoria do transporte coletivo urbano de passageiros e servirá como ferramenta de avaliação do Sistema de Avaliação dos Serviços Prestados.

As pesquisas de Satisfação², além de outros quesitos, deverá servir, obrigatoriamente para medir o grau de satisfação dos usuários em relação a satisfação com Linhas e Horários, com as condições da frota, com a comunicação com os usuários, com os atendimentos especiais e a satisfação em geral com o transporte coletivo urbano de passageiros.

Em decorrência da realização das pesquisas de satisfação, as empresas contratadas devem apresentar DECLARAÇÃO de colaboração com a realização das pesquisas, auxiliando, disponibilizando acesso, instruindo colaboradores, orientando usuários e auxiliando na aplicação dos questionários, se for o caso, bem como disponibilizar urnas de depósito dos questionários da pesquisa em cada veículo do transporte coletivo em operação durante o período de aplicação da pesquisa.

3. PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO

Sem prejuízo das demais sanções contratuais e legais aplicáveis, o não cumprimento do VDTA, por 03 (três) anos consecutivos ou 05 (cinco) anos alternados, poderá ensejar a rescisão do contrato de concessão por caducidade, após regular processo administrativo com direito a ampla defesa e contraditório, após parecer da Engenharia da Trânsito, análise e deliberação do Conselho Municipal de Trânsito.



² As pesquisas deverão observar os métodos científicos, assim, como parâmetro, é indicado o Estudo sobre Pesquisa Científica [publicado pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul-UFRGS](#).

4. COMPOSIÇÃO DO SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO

Para compor o Sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço de Transporte Coletivo do Município de Sapucaia do Sul e obtenção do VDTA e dos IDO's das Permissionárias relacionam-se, a seguir, as definições, método de cálculo, valor de referência, meta a ser cumprida, objetivo, período de medição e avaliação:



referência, meta a ser cumprida, objetivo, período de medição e avaliação:

A estrutura do Sistema de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Transporte Coletivo será através da CONFIABILIDADE, SEGURANÇA,

PESQUISA e RELACIONAMENTO COM OS USUÁRIOS da seguinte forma:

- ✓ Índice de Cumprimento de viagem.
- ✓ Índice de Reprovação da Vistoria.
- ✓ Índice de Reclamação do Pessoal Operacional.
- ✓ Índice de Quebra.
- ✓ Índice de Acidentes de Trânsito.
- ✓ Índice de Reclamação de Viagens.
- ✓ Índice de Autuações.
- ✓ Pesquisa de Satisfação dos Usuários

4.1. CONFIABILIDADE

É a dimensão da qualidade percebida pela eficiência do Serviço de Transporte Coletivo, que representa o grau de credibilidade atribuído à operadora, mediante os cumprimentos dos serviços, dentro dos parâmetros contratuais especificados e estabelecidos nesta metodologia.

4.1.1 ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE VIAGEM – ICV

Forma de Cálculo: A base de cálculo do Índice de Cumprimento de Viagem é o total de viagens regularmente realizadas (ou seja, as viagens que foram realizadas dentro dos critérios de largada e passagem nos pontos de referência sem atrasos) dividido pelo total de viagens previstas (viagens da tabela horária). Este cálculo irá gerar o ICV de cada linha.

$\text{ICV} = \text{Total de viagens realizadas} / \text{Total de viagens previstas}$

Critérios de Cumprimento de Viagem:

- Para ser considerada “realizada”, a viagem deve atender todos os critérios de largada e passagem pelos pontos de referência sem atraso;
- Quando, em virtude de dificuldades de ordem técnica, como, p.ex., em virtude defeito no receptor instalado no veículo da frota, em hardwares ou no próprio sistema, não for possível monitorar o cumprimento da viagem programada, a viagem será considerada como realizada;
- Será considerada Viagem Realizada as viagens em condição anormal, ou seja, viagens que sofreram atrasos em função de contingências como, p. ex., no caso de congestionamento, mediante solicitação da Concessionária e confirmação da SMST.

Valor de Referência:

Índice de Partida (início da operação): 95%

Meta: 97% a partir do início do terceiro ano da operação

Medição: Mensal

Avaliação: Trimestral e Anual

4.1.2 ÍNDICE DE QUEBRA – IQ

Forma de Cálculo: Considera-se índice de quebra o valor obtido pela divisão entre o número de quebras de veículo verificada no período mensal e a quantidade de veículos da frota operacional.

$\text{IQ} = \text{Quantidade de Quebras por Mês} / \text{Frota Operacional da Concessionária}$

Valor de Referência:

Índice de Partida (início da operação): 0,2

Meta: 0,15 a partir do início do terceiro ano da operação

Medição: Mensal

Avaliação: Trimestral e Anual

4.2. SEGURANÇA E FROTA

É o atributo fundamental para garantia da integridade dos usuários e do pessoal da operação do Sistema de Transporte Coletivo do Município de Sapucaia do Sul.

A frota deverá atender exigências descritas nas normas técnicas, possuir Sistema de Bilhetagem Eletrônica e Câmeras de Monitoramento.

4.2.1 ÍNDICE DE REPROVAÇÃO DA VISTORIA – IRV

FORMA DE CÁLCULO

O Índice de Reprovação da Vistoria é o resultado da quantidade de carros reprovados na vistoria, de acordo com os critérios estabelecidos pela SMST, dividido pela quantidade de carros vistoriados no período mensal.

$\text{IRV} = \frac{\text{Número de carros Reprovados na Vistoria}}{\text{Número de Carros Vistoriados}}$

Valor de Referência:

Índice de Partida (início da operação): 0,15

Meta: 0,1 a partir do início do terceiro ano da operação.

Medição: Mensal

Avaliação: Trimestral e Anual

OBSERVAÇÃO: Para vistoria da SMST os veículos que integram a frota do Transporte Coletivo Urbano de Passageiros, devem, obrigatoriamente, apresentar Laudo de Inspeção Técnica – LIT , realizado a menos de 30 (trinta) dias, em empresa credenciada pelo Município de Sapucaia do Sul para a realização das Inspeções Técnicas Veiculares – ITV nos veículos do transporte coletivo de passageiros, conforme o estabelecido no Decreto Municipal nº 4163/2015.

4.2.2 ÍNDICE DE ACIDENTES DE TRÂNSITO – IAT

Forma de Cálculo:

O índice de acidentes de trânsito é obtido através do quociente da quantidade de acidentes registrados ou verificados pela SMST no período de um mês e o total da frota operacional da Concessionária.

IAT = Total de Acidentes registrados na SMST / Frota Operacional da Concessionária

Valor de Referência:

Índice de Partida (início da operação): 0,3

Meta: 0,25 a partir o início do terceiro ano da operação.

Medição: Mensal

Avaliação: Trimestral e Anual

4.2.3. ÍNDICE DE AUTUAÇÕES – IAU

Forma de Cálculo:

O Índice de Autuações é obtido através da quantidade de autuações emitidas pela SMST ou pela autoridade de trânsito, no período de um mês, dividido pela Frota Operacional da Concessionária.

IAU = Quantidade de Autuações emitidas / Frota Operacional

Valor de Referência:

Índice de Partida (início da operação): 0,9.

Meta: 0,65 a partir do início do terceiro ano de operação

Medição: Mensal

Avaliação: Trimestral e Anual

4.3 RELACIONAMENTO COM O USUARIO - IRO

4.3.1 ÍNDICE DE RECLAMAÇÃO DE PESSOAL OPERACIONAL – IRO

O Índice de Reclamação de Pessoal Operacional será obtido através da relação entre o número de reclamações dirigidas a SMST e/ou à concessionária, no período de um mês, pelo total de pessoal operacional (motoristas, cobradores e fiscais) da Concessionária.

Para os fins do Sistema de Avaliação de Qualidade do Serviço de Transporte Coletivo, as reclamações referentes ao pessoal operacional são:

- Abandonar veículo com máquina ligada;
- Arrancar antes de concluir embarque/desembarque;
- Dirigir com excesso de velocidade e/ou imprudência;

-
- Interromper viagem sem justificativa;
 - Motorista faltou com urbanidade;
 - Motorista fumando dentro do veículo;
 - Trafegar com portas abertas;
 - Recusar desembarque de passageiro;
 - Recusar embarque de idoso;
 - Recusar embarque de passageiro;
 - Cobrador faltou com urbanidade;
 - Cobrador fumando;
 - Negar troco ao passageiro;
 - Fiscal faltou com urbanidade.

IRO: Número de Reclamações / Total de Pessoal Operacional
--

Valor de Referência:

Índice de Partida (início da operação): 0,15

Meta: 0,1 a partir do início do terceiro ano de operação

Medição: Mensal

Avaliação: Trimestral e Anual.

4.3.2 ÍNDICE DE RECLAMAÇÃO DE VIAGENS – IRV

Forma de cálculo

O Índice de Reclamação de Viagens será obtido através da relação entre o número de reclamações dirigidas a SMST e/ou à Concessionária pelo número de viagens.

Para os fins do Sistema de Avaliação de Qualidade do Serviço de Transporte Coletivo as reclamações referentes às viagens são:

Falha no cumprimento da tabela horária;

Superlotação;

Trafegar com má ou sem identificação da linha;

Trafegar fora do itinerário sem justificativa aceita pela fiscalização;

Veículo em mau estado de conservação e/ou higiene.

IRV: Número de Reclamações de viagens / Total de viagens programadas no mês
--

Valor de Referência:

Índice de Partida (início da operação): 0,004.

Meta: 0,002 a partir do início do terceiro ano da operação.

Medição: Mensal

Avaliação: Trimestral e Anual.

Nestes termos, condições e especificações, fica estabelecido o Sistema de Avaliação dos Serviços Prestados aos quais as Concessionárias contratadas ficam cientes das obrigações e das penalidades em caso de não observação.

Sapucaia do Sul, 14 de outubro de 2020.

Eduardo Hiller Marques
Engenheiro de Trânsito

Neudir Cardoso da Silva
Fiscal de Transportes

Kassius Souza
Diretor de Trânsito

Arno Leonhardt
Secretário Municipal de Segurança
e Trânsito