

## CONCORRÊNCIA ELETRÔNICA 01/2025

### ANEXO V

#### CRITÉRIOS, INDICADORES, FÓRMULAS E PARÂMETROS DEFINIDORES DA QUALIDADE DO SERVIÇO

##### 1. Apresentação

O presente Anexo apresenta os critérios a serem utilizados na avaliação da qualidade dos serviços de transporte público por ônibus a serem prestados, referentes a relação contratual estabelecida entre o Sapucaia do Sul/RS e a empresa Concessionária vencedora do Processo Licitatório.

##### 2. Objetivos:

2.1 Os critérios de avaliação estabelecidos têm como objetivos:

- I. Medir o desempenho da concessionária em cada período do ano.
- II. Analisar, através de Índices de Desempenho Operacionais (IDO's), o grau de qualidade do serviço prestado, permitindo a orientação de ações operacionais e de planejamento para a superação das principais deficiências observadas;
- III. Estimular a melhoria contínua dos serviços por parte das concessionárias;
- IV. Servir de processo e parâmetro para a avaliação da qualidade do serviço

##### 3. Das competências

Compete ao ÓRGÃO GESTOR realizar a avaliação da qualidade do serviço de transporte coletivo por ônibus, tendo como compromisso a gestão da mobilidade urbana de forma eficiente, eficaz e em sintonia com as necessidades da população.

O ÓRGÃO GESTOR poderá a qualquer momento contratar auditoria independente para complementar a avaliação do serviço de transporte coletivo por ônibus no município;

Quando da realização das pesquisas de opinião a Concessionária será notificada, podendo ela acompanhar a sua aplicação.

##### 4. Dos parâmetros de avaliação

Na avaliação da qualidade dos serviços serão avaliados os seguintes aspectos relacionados a operação dos serviços:

- I. Índice de Cumprimento de Viagens (ICV);
- II. Avaliação da Qualidade dos Serviços pelo usuário (AQS).

A avaliação da qualidade dos serviços será apurada com a periodicidade de um ano, sendo a data base a assinatura do contrato de Concessão.

##### 5. Do índice de cumprimento de viagens (ICV)

###### 5.1 Dos critérios:

5.1.1 Este indicador terá sua medição realizada mediante as seguintes fontes:

- I – Pesquisas amostrais periódicas a serem realizadas pelo Poder Concedente
- II – Relatórios gerenciais do sistema de bilhetagem eletrônica;

5.1.2 São caracterizados como horários não cumpridos:

- I. Viagens suprimidas: viagens constantes na programação oficial não cumprida.
- II. Viagens atrasadas e/ou adiantadas
  - a. Viagens realizadas com atraso superior a 15 (quinze) minutos;
  - b. Viagens realizadas com antecedência de 0 (zero) minutos.

5.1.3 Os dados das diferentes pesquisas amostrais realizadas ao longo do ano serão sistematizados para a composição da média anual do cumprimento de viagens.

###### 5.2 Das metas

5.2.1 A média anual do ICV será avaliada pelos seguintes critérios



<b>Índice de cumprimento</b>	<b>Situação</b>
Acima de 95 %	Atinge a meta de forma plena
Entre 94 e 80 %	Atinge as metas com restrições
Abaixo de 80 %	Não atinge a meta

5.2.2 Os índices estabelecidos deverão ser atendidos por todas as linhas individualmente.

5.2.3 Sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, as viagens não realizadas identificadas nas pesquisas se constituem em infração e serão punidas na forma da Lei.

## **6 Avaliação da Qualidade do Serviço pelo usuário (AQS)**

### **6.1 Dos critérios**

6.1.1 A qualidade do serviço prestado será avaliada mediante pesquisa de opinião realizada com o usuário, no qual será inquirido sobre os seguintes aspectos da operação:

- I. Qualidade da frota;
- II. Urbanidade e segurança na condução veicular por parte da tripulação; e,
- III. Serviços de atendimento ao usuário.

6.1.2 A avaliação será realizada mediante a aplicação de questionários no qual o usuário dará conceitos ruim, regular, bom e ótimo para cada um dos quesitos apresentados no tópico anterior.

6.1.3 As pesquisas de opinião serão realizadas com a periodicidade de 1 (um) ano e abrangerão uma amostra 3% (três por cento) da população usuária.

6.1.4 No critério amostral deverão ser incluídas todas as linhas, respeitada a participação de cada linha na composição de passageiros.

### **6.2 Das Metas**

6.2.1 A qualidade da prestação dos serviços será avaliada de acordo com os seguintes indicadores

<b>Avaliação com conceito bom e ótimo</b>	<b>Situação</b>
Acima de 75%	Atinge a meta de forma plena
Entre 60 e 74 %	Atinge a meta com restrições
Abaixo de 60%	Não atinge a meta

## **7 DA CONCEITUAÇÃO**

A avaliação será aferida mediante a atribuição de conceitos de A, B, C, D, conforme seguir

- I. Atinge as metas de forma plena em ambos os quesitos: Conceito A
- II. Atinge as metas com restrições em um ou mais quesitos: Conceito B
- III. Não atinge as metas em pelo menos um quesito: Conceito C
- IV. Não atinge as metas em nenhum dos quesitos: Conceito D

## **8 DAS PENALIDADES**

O Órgão Gestor realizará um Relatório de Avaliação Anual dos Índices de Desempenho Operacionais do Sistema de Transporte Público Coletivo alcançado pela Concessionária nos itens avaliados. Após a sua efetivação a Concessionária será notificada pelo Órgão Gestor sobre os indicadores de qualidade que não atingiram as metas.

O não atendimento das metas de forma parcial ou total submeterá a Concessionária às sanções previstas na Lei.

### **8.1 Dos Planos de Melhoria**



Para os indicadores considerados insuficientes, a Concessionária deverá apresentar, em até 30 (trinta) dias após a notificação, um Plano de Melhorias, acompanhada de um cronograma de execução e implantação. Caberá ao Órgão Gestor referendar as medidas saneadoras bem como os prazos de implantação das melhorias propostas.

A renovação do Contrato de Concessão ficará sujeita ao cumprimento das metas conforme estabelecido no Edital.

Sapucaia do Sul, 30 de abril de 2025.

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 11/06/2025 15:33 -03:00 - 03  
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSSE <https://c.ipm.com.br/p860c434ee59cb>.

