



## ANEXO III

### Sistema de Avaliação do Serviço

## SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO DE NOVO HAMBURGO/RS

## **SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO**

### **1 Abreviaturas utilizadas neste anexo**

**CONCESSIONÁRIA** - empresa ou consórcio de empresas declarado vencedor do certame, com quem se irá firmar o contrato de concessão;

**DTPSEDUH** - Diretoria de Transporte Público da Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação;

**IDOA** - Índice de Desempenho Operacional Anual;

**IDOT** - Índice de Desempenho Operacional Trimestral;

**IOD's** - Índices de Desempenho Operacionais;

**MUNICÍPIO** - Município de Novo Hamburgo;

**RAA** - Relatório de Avaliação Anual;

**RAT** - Relatório de Avaliação Trimestral;

**SBE** - Sistema de Bilhetagem Eletrônica;

**VDTA** - Valor Desempenho Total Anual.

## 2 Disposições gerais

O Sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço de Transporte Coletivo de Passageiros do Município de Novo Hamburgo constitui elemento de gestão dos serviços da relação contratual estabelecida com a CONCESSIONÁRIA e tem como objetivos:

- 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;
- Medir o desempenho da CONCESSIONÁRIA em cada período;
- Estimular a melhoria contínua dos serviços por parte da CONCESSIONÁRIA;
- Servir de processo e parâmetro para a avaliação da qualidade do serviço para gestão do contrato.

Compete a DTPSEDUH, realizar a avaliação da qualidade do Serviço de Transporte Coletivo de Passageiros, tendo como compromisso a gestão da mobilidade urbana de forma eficiente, eficaz e em sintonia com as necessidades dos usuários.

O MUNICÍPIO poderá a qualquer momento contratar auditoria independente para complementar a avaliação do serviço de transporte coletivo de passageiros no MUNICÍPIO. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer os dados necessários para avaliação do desempenho, de acordo com especificações a serem fornecidas pela Diretoria de Transporte Público - DTPSEDUH.

A avaliação dos serviços será realizada pelo Sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço de Transporte Coletivo de Passageiros através de Índices de Desempenho Operacionais – IDO's associados aos aspectos de **CONFIABILIDADE**, **SEGURANÇA/FROTA**, **RELACIONAMENTO** com o Usuário e **SATISFAÇÃO** do Usuário, definidos como atributos formadores do conceito de qualidades especificadas pela DTPSEDUH.

O Sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço de Transporte Coletivo de Passageiros poderá sofrer alterações (*tanto na sua forma de cálculo quanto na variação de atributos e índices de desempenho operacionais*) sempre que a DTPSEDUH julgar necessário.

No caso de alteração no método ou nos índices do Sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço de Transporte Coletivo de Passageiros a CONCESSIONÁRIA será previamente avisada, facultando-se a participação no processo, e concedendo prazo para a adaptação.

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

- **Índice de Cumprimento de Viagem:** Avaliação será realizada na Central de controle Operacional – CCO, instalada no MUNICÍPIO.
- **Índice de Quebra:** Registro de quebras.
- **Índice de Reprovação da Vistoria:** Cadastro de vistorias periódicas ocorridas durante a operação *in loco*.
- **Índice de Autuações e Acidentes de Trânsito:** Registro de Autos de Infração realizados pela fiscalização da Diretoria de Transporte de Público, através das diretrizes descritas no Anexo X - Manual de Operação e Fiscalização e em boletins de acidente de trânsito.
- **Índice de Reclamação de Pessoal Operacional:** Registros de reclamações realizadas através dos canais de comunicação do MUNICÍPIO.
- **Índice de Reclamação de Viagem:** Registros de reclamações realizadas através dos canais de comunicação do MUNICÍPIO.
- **Índice de Satisfação pelo Serviço:** Através de enquetes e/ou pesquisas lançadas através do aplicativo de celular ou nos leitores do SBE.

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

Serão estabelecidas pelo MUNICÍPIO metas para cada Índice de Desempenho Operacional – IDO que compõe o Sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço de Transporte Coletivo de Passageiros do Município de Novo Hamburgo.

- Os IDO's serão medidos e calculados mensalmente;
- Os IDO's que não forem medidos pelo MUNICÍPIO, no período avaliado, serão considerados na avaliação, como "*meta cumprida*".
- O valor mensal de cada IDO será obtido através do cálculo da média móvel da medição mensal dos três últimos meses.

Cálculo:

$$\text{IDO} = \frac{\text{MM1} + \text{MM2} + \text{MM3}}{3}$$

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.

Cálculo:

$$\text{IDOT} = \frac{\text{IDO 1} + \text{IDO 2} + \text{IDO 3}}{3}$$

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

Cálculo:

$$\text{IDOA} = \frac{\text{IDOT 1} + \text{IDOT 2} + \text{IDOT 3} + \text{IDOT 4}}{4}$$

Além dos IDOA's, a CONCESSIONÁRIA será avaliada também em relação ao Valor Desempenho Total Anual - VDTA, onde deverá inicialmente atingir 85% (oitenta e cinco por cento). O VDTA será formulado através dos resultados dos IDOA's.

Será gerado pela DTPSEDUH, um Relatório de Avaliação Trimestral – RAT, dos Índices de Desempenho Operacionais do Serviço de Transporte Coletivo de Passageiros do Município de Novo Hamburgo, o qual será apresentado trimestralmente à CONCESSIONÁRIA, com a avaliação de cada IDO.

O RAT será realizado da seguinte forma:

- Serão comparados IDOT'S, em cada trimestre com o valor de sua respectiva meta trimestral. Se o IDOT for inferior a sua meta trimestral, o índice será reprovado.
- Para cada índice reprovado a Concessionária deverá apresentar um Plano de Melhorias.

O Plano de Melhorias para cada IDOT reprovado deverá ser entregue num prazo de 07 (sete) dias úteis, contados da apresentação do RAT com cronograma de execução/ implantação.

Caso a DTPSEDUH recuse o Plano de Melhorias apresentado, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar um novo Plano de Melhorias obedecendo ao prazo de 07 (sete) dias úteis. Após a aprovação do Plano de Melhorias por parte da DTPSEDUH a CONCESSIONÁRIA deverá executar o Plano de Melhorias aprovado para o IDOT em questão.

A DTPSEDUH realizará um Relatório de Avaliação Anual – RAA dos Índices de Desempenho Operacionais do Serviço de Transporte Coletivo de Passageiros do Município de Novo Hamburgo dos IDO's e o VDTA, cujo objetivo é avaliar o desempenho alcançado pelo conjunto de IDO's.

O Relatório de Avaliação Anual - RAA dos Índices de Desempenho Operacionais do Serviço de Transporte Coletivo de Passageiros do Município de Novo Hamburgo, será divulgado

- 5 / 12 -

para a população.

### 3 DESCUMPRIMENTO DO VALOR DESEMPENHO TOTAL ANUAL (VDTA)

Sem prejuízo das demais sanções contratuais e legais aplicáveis, o não cumprimento do VDTA, por três anos consecutivos ou cinco anos alternados, poderá ensejar a rescisão do contrato de concessão por caducidade.

### 4 SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS DO MUNICÍPIO DE NOVO HAMBURGO

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

<b>Estrutura do Sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço de Transporte Coletivo de Passageiros do Município de Novo Hamburgo</b>			
<b>CONFIABILIDADE (4.1)</b>	<b>SEGURANÇA (4.2)</b>	<b>RELACIONAMENTO (4.3)</b>	<b>SATISFAÇÃO (4.4)</b>
Índice de Cumprimento de Viagem ICV (4.1.1)	Índice de Reprovação da Vistoria (4.2.1)	Índice de Reclamação do Pessoal Operacional (4.3.1)	Índice de Satisfação pelo Serviço (4.4.1)
Índice de Quebra (4.1.2)	Índice de Acidentes de Trânsito (4.2.2)	Índice de Reclamação de Viagens (4.3.2)	
	Índice de Autuações (4.2.3)		

**4.1 CONFIABILIDADE** – é a dimensão da qualidade percebida pela eficiência do Serviço de Transporte Coletivo de Passageiros, 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 gerará o ICV de cada linha.

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.
- Será considerada Viagem Realizada as viagens em condição anormal, ou seja, viagens que sofreram atrasos em função de contingências como, por exemplo, no caso de congestionamento, mediante solicitação da CONCESSIONÁRIA e confirmação da equipe responsável da Diretoria de Transporte Público.

Valor de Referência:

- Índice de Partida (início da operação): 97%
- Meta: 98,5% 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 operante.

$$\text{Índice de Quebra} = \frac{\text{Quantidade de Quebras por Mês}}{\text{Frota Operante da Concessionária}}$$

- 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 de Passageiros do Município de Novo Hamburgo.

#### 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 Diretoria de Transporte Público, dividido pela quantidade de carros vistoriados no período mensal.

$$\text{Índice de Reprovação da Vistoria} = \frac{\text{Número de carros Reprovados na Vistoria}}{\text{Número de Carros Vistoriados}}$$

- Índice de Partida (início da operação): 0,08
- Meta: 0,05 a partir do início do terceiro ano da operação.
- Medição: Mensal
- Avaliação: Trimestral e Anual

#### 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 Diretoria de Transporte Público no período de um mês e o total da frota operante da CONCESSIONÁRIA.

$$\text{Índice de Acidentes} = \frac{\text{Total de Acidentes Registrados}}{\text{Frota Operante da CONCESSIONÁRIA}}$$

- 5 Índice de Partida (início da operação): 0,30
- 6 Meta: 0,25 a partir o início do terceiro ano da operação.
- 7 Medição: Mensal
- 8 Avaliação: Trimestral e Anual

#### 8.1.1 Índice de Autuações - IAU

Forma de Cálculo: O Índice de Autuações é obtido através da quantidade de autuações emitidas pela DTPSEDUH ou pela autoridade de trânsito no período de um mês comparativamente à quantidade de veículos Frota Operante da Concessionária.

$$\text{Índice de Autuações} = \frac{\text{Quantidade de Autuações emitidas pelo Órgão}}{\text{Gestor Frota Operante da CONCESSIONÁRIA}}$$

- 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

## **8.2 RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO**

### **8.2.1 Índice de Reclamação de Pessoal Operacional – IRO**

Forma de Cálculo: O Índice de Reclamação de Pessoal Operacional será obtido através da relação entre o número de reclamações dirigidas a DTPSEDUH e/ou à CONCESSIONÁRIA no período de um mês pelo total de pessoal operacional (*motoristas, cobradores e fiscal*) 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;
- Estacionar fora da parada, exceto quando previsto em legislação;
- Interromper viagem sem justificativa;
- Motorista conversando com passageiro;
- Motorista faltou com urbanidade;
- Motorista fumando;
- Permitir desembarque pela porta da frente, exceto quando previsto em legislação;
- 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;

Índice de Reclamação do Pessoal Operacional: 
$$\frac{\text{Número de Reclamações}}{\text{Total de Pessoal Operacional}}$$

- 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.

### **8.2.2 Índice de Reclamação de Viagens**

O Índice de Reclamação de Viagens será obtido através da relação entre o número de reclamações dirigidas a DTPSEDUH 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;
- Trafegar fora do itinerário;
- Veículo em mau estado de conservação e/ou higiene;

Índice de Partida (início da operação): três reclamações pelo número de viagens total em dia útil programadas.

- Meta: Duas reclamações pelo número de viagens total em dia útil programadas.
- Medição: Mensal
- Avaliação: Trimestral e Anual.

## **8.3 SATISFAÇÃO**

### **8.3.1 Índice de Satisfação pelo Serviço**

O Índice de Satisfação pelo Serviço será obtido mediante dois tipos de pesquisas:

- Pesquisa realizada por aplicativos de celulares;
- Pesquisa realizada no leitor do SBE.

Em ambas as pesquisas serão solicitados informações ao usuário quanto o transporte público, dentre as respostas, será ofertado nota de 00 à 100.

No primeiro ano de operação a CONCESSIONÁRIA deverá atingir uma nota mínima

de 85 pontos. A partir do segundo ano a CONCESSIONÁRIA deverá elevar 01 pontos por/ano e estabilizar até o final do contrato na nota de 95.

## 9 Diretrizes Finais

A metodologia de avaliação de qualidade definida neste Anexo, em especial os valores de referência dos indicadores, será revista no período dos 6 (seis) meses iniciais da operação dos serviços. Nesta fase, a CONCESSIONÁRIA poderá apresentar propostas e sugestões sobre a metodologia a DTPSEDUH.

A avaliação do serviço concedido será realizada através do cálculo dos indicadores de modo permanente, de acordo com a periodicidade de apuração do indicador. Assim, há indicadores que deverão ser calculados diariamente, por período e linha, como é o caso dos indicadores relacionados à oferta, além de serem ponderados, também, por mês e semestre.

Os demais indicadores são calculados por mês e semestre, dada a necessidade de fixação de um período mais longo para a obtenção dos dados.

Trimestralmente a DTPSEDUH deverá elaborar um relatório de avaliação da qualidade, contendo os resultados da apuração dos indicadores. Tal relatório subsidiará reunião mensal de gestão do serviço da qual participarão a empresa CONCESSIONÁRIA e o MUNICÍPIO, com o objetivo de se ter uma avaliação global do serviço prestado e das medidas necessárias para a manutenção dos resultados obtidos, se positivo, ou de correção das deficiências observadas.

Ao final de cada trimestre deverá ser calculado o desempenho da CONCESSIONÁRIA a qual deverá ser tornado público. A CONCESSIONÁRIA poderá solicitar a revisão dos valores a ela atribuídos, em um prazo máximo de 10 (dez) dias contados da comunicação dos valores, na forma de recurso devidamente acompanhado de justificativas técnicas, o qual será analisado pela DTPSEDUH.

Havendo dúvidas ou impasses sobre os aspectos metodológicos associados ao controle de qualidade, na forma como exposto neste anexo, o MUNICÍPIO poderá contratar instituição reconhecida para arbitrar tecnicamente as questões suscitadas.

## 10 Metas a cumprir e valores mínimos

**10.1** Neste item demonstraremos os valores mínimos iniciais e as metas a cumprir conforme programação.

Mensal	Descrição	Medição Inicial	Meta
Confiabilidade	Índice de Cumprimento de Viagem ICV	97,0%	98,5%
	Índice de Quebra	0,20	0,15

- 11 / 12 -

Segurança/Frota	Índice de Reprovação da Vistoria	0,08	0,05
	Índice de Acidentes de Trânsito	0,30	0,25
	Índice de Autuações	0,90	0,65
Relacionamento	Índice de Reclamação do Pessoal Operacional	0,15	0,10
	Índice de Reclamação de Viagens	2/1.426	1/1.426
Satisfação	Índice de Satisfação pelo Serviço	85	95

Para cada item que não for atendido o parâmetro mínimo, será descontado 0,5% (zero vírgula cinco por cento) na nota final da Satisfação pelo Serviço e inseridos os valores nos relatórios do VDTA.

Anualmente a CONCESSIONÁRIA deverá alcançar o VDTA - Valor Desempenho Total Anua, o não cumprimento, acarretará nas sanções já descritas no item 3 deste Anexo e no Anexo X - Manual de Operação e Fiscalização.

Metas para serem atingidas:

VDTA	Ano										
	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º
	85%	86%	87%	88%	89%	90%	91%	92%	93%	94%	95%

## 11 PENALIDADES

**11.1** Em qualquer uma das avaliações realizadas, quando não for alcançada a meta estipulada, a concessionária deverá:

- Realizar um Plano de Melhorias de Metas de Qualidade (PMMQ), que será analisado pelo Órgão Gestor.
- O PMMQ deverá conter o diagnóstico das metas não alcançadas e apontar as soluções e prazos para cumprimento das metas.
- A não realização do PMMQ por parte da Concessionária implicará em "Infração Grave".
- Sem prejuízo das demais sanções contratuais e legais aplicáveis, o não cumprimento do VDTA, por três anos consecutivos ou cinco anos alternados, poderá ensejar a rescisão do contrato de concessão por caducidade.