



**ESTADO DE SANTA CATARINA  
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

## **CONCORRÊNCIA**

### **CONCESSÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASSAGEIROS DO MUNICÍPIO**

**EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 207/2018**

#### **ANEXO XII**

#### **CONTROLE DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

**CHAPECÓ-SC, agosto de 2018.**



ESTADO DE SANTA CATARINA  
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

## 1. CONCEITUAÇÃO

O Sistema de Controle da Qualidade do Serviço Público de Transporte Coletivo constitui elemento de gestão dos serviços e da relação contratual estabelecida com a **CONCESSIONÁRIA**, tendo como objetivos:

- Apurar, através de um conjunto de indicadores, o grau de qualidade, permitindo a orientação de ações operacionais e de planejamento para a superação das principais deficiências observadas;
- Apurar o desempenho da **CONCESSIONÁRIA** em cada período, mediante a transformação dos valores obtidos dos vários indicadores em uma nota de referência, de fácil identificação e acompanhamento;
- 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.

Tal sistema está baseado em um conjunto de indicadores que expressam aspectos operacionais e de planejamento, conforme descrição deste Anexo.

A implantação e operação do Sistema de Controle da Qualidade serão realizadas pelo **CONCEDENTE**, através do **ÓRGÃO GESTOR**, a quem caberá a definição detalhada da metodologia e determinações abaixo, bem como, apuração dos indicadores.

À **CONCESSIONÁRIA** caberá fornecer todas as informações necessárias e/ou o acesso aos bancos de dados gerados pelos sistemas de controle da operação que permitam a obtenção das informações requeridas.

Ademais, a **CONCESSIONÁRIA** – nos termos deste Anexo e do Contrato de Concessão – tomará as medidas necessárias à superação dos problemas observados, conforme apurado pelo Sistema de Controle da Qualidade.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

## 2. INDICADORES

A relação de indicadores apresentados neste item possui caráter de orientação da metodologia, podendo receber adições ou supressões quando da elaboração da metodologia por parte do **ÓRGÃO GESTOR**.

As fontes de informação descritas em cada um dos indicadores a seguir são exemplificativas, ou seja, pode-se admitir como fonte de informação qualquer elemento de prova legalmente permitido para a formação dos níveis de qualidade dos serviços prestados pela **CONCESSIONÁRIA**.

### 2.1. Indicador 1 - Índice de falhas de veículo em operação

**Forma de cálculo:** Quociente da quantidade de quebras de veículo na via pública pela frota empenhada no período medido, assim calculado como a média da frota utilizada.

**Metodologia:** Para o cálculo deste indicador, será apropriada mensalmente a quantidade de veículos que foram utilizados na operação, independentemente do horário, calculando-se a média da frota por dia. A quantidade de paralisações de operação de veículos (quebras) ocorridas será totalizada e o valor dividido pela frota média, gerando-se o indicador da **CONCESSIONÁRIA** no mês.

**Unidade:** Quebras / veículo.

**Fonte da informação:** Processamento dos dados obtidos nos controles realizados no terminal, em campo, na garagem da **CONCESSIONÁRIA** ou informações fornecidas pela mesma.

**Abrangência:** Censitário ou amostral, dependendo da estrutura de cálculo.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

## 2.2. Indicador 2 - Índice de cumprimento das viagens programadas

**Forma de cálculo:** Quociente da quantidade de viagens realizadas pela quantidade de viagens programadas, sendo que as viagens programadas correspondem a no mínimo as viagens programadas nos quadros de horários.

**Metodologia:** Para o cálculo deste indicador será observada a seguinte seqüência de passos:

a) Para cada linha, será totalizada, por período, a quantidade de viagens realizadas;

b) Com base nesse valor, será calculado o número de viagens realizadas, mediante comparação com as viagens programadas;

c) Tomando os dois valores (viagens realizadas e viagens programadas) será calculado o grau de cumprimento por período;

d) Considerando o peso de cada período será calculado o grau de cumprimento médio ponderado;

e) Com base nos valores de cada linha e dia, será calculado o grau de cumprimento da **CONCESSIONÁRIA**, considerando o peso de cada dia tipo.

**Unidade:** % (Por cento).

**Fonte da informação:** Processamento dos dados obtidos nos controles do sistema de bilhetagem eletrônica.

**Abrangência:** Censitário, dependendo da estrutura de cálculo.

## 2.3. Indicador 3 - Índice de aprovação da frota em vistorias programadas

**Forma de cálculo:** Quociente de veículos reprovados nas vistorias realizadas pelo **ÓRGÃO GESTOR**, pelo total de veículos vistoriados.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

**Metodologia:** O **ÓRGÃO GESTOR**, sempre que achar necessário, exigirá, além da vistoria anual, vistoria completa dos veículos.

**Unidade:** Notificações/veículo.

**Fonte da informação:** Vistorias programadas.

**Abrangência:** Censitário (todos os veículos).

#### **2.4. Indicador 4 - Índice de irregularidades na atuação dos operadores**

**Forma de cálculo:** Quociente da quantidade de notificações emitidas por problemas com os operadores (motoristas, cobradores e demais colaboradores de apoio operacional) e o total de veículos fiscalizados em rotinas de fiscalização.

**Metodologia:** O **ÓRGÃO GESTOR** realizará processos de fiscalização corrente em locais como terminal, pontos finais de linha, a bordo dos veículos ou na via pública, de forma amostral, isto é, em alguns dias e períodos. O cálculo do indicador será realizado apropriando-se a quantidade de notificações emitidas por irregularidades na atuação dos operadores e o total de veículos que operam nas linhas do local fiscalizado. O indicador será o resultado do quociente entre estes dois valores (notificações e frota).

**Unidade:** Notificações/veículos.

**Fonte da informação:** Relatórios de fiscalização

**Abrangência:** Amostral, em função da programação de fiscalização.

#### **2.5. Indicador 5 - Índice de reclamações de usuários sobre o serviço**

**Forma de cálculo:** Quociente da somatória das reclamações de usuários no período analisado pela quantidade de passageiros transportados no mesmo período.

**Metodologia:** O **ÓRGÃO GESTOR** obterá, a partir dos dados enviados pelo Serviço de Atendimento dos Passageiros/Cliente – SAC e dos seus próprios registros, as



**ESTADO DE SANTA CATARINA  
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

reclamações dos usuários sobre os serviços. A partir desta relação, fará uma classificação, eliminando as reclamações que não sejam de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**, como: ponto de parada, trajeto, lombadas, congestionamento. A partir desta nova lista, totalizará as reclamações e calculará o índice, dividindo a quantidade de reclamações pela quantidade de passageiros transportados no mês, multiplicando o resultado, ao final, por 100.000.

**Unidade:** Reclamações / 100.000

**Fonte da informação:** SAC e outros registros.

**Abrangência:** Censitário (totalidade de reclamações).

## **2.6. Indicador 6 - Índice de ocorrência de acidentes/incidentes de trânsito**

**Forma de cálculo:** Quociente da quantidade de acidentes e/ou incidentes com ou sem vítimas que tenham sido, comprovadamente, causados pelo motorista ou por condições mecânicas de veículos, pela frota operacional no período, considerada como a quantidade máxima de veículos em operação em cada um dos dias do período analisado.

**Metodologia:** Para o cálculo deste indicador será observada a seguinte seqüência de passos:

- a) Serão analisados os registros de ocorrências, totalizando os acidentes/incidentes que foram comprovadamente causados pelo motorista ou pelo estado do veículo;
- b) Será calculado o total de veículos que operaram no mês;
- c) O grau de ocorrência de acidentes de trânsito será a quantidade de acidentes/incidentes pela frota operada.

**Unidade:** Acidentes / veículo

**Fonte da informação:** Boletins de Ocorrência



ESTADO DE SANTA CATARINA  
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

**Abrangência:** Censitário.

### 3. CÁLCULO DE INDICADOR GLOBAL

Considerando que cada indicador é calculado de acordo com uma unidade própria e várias vezes diferentes entre si, será empregada uma metodologia que uniformiza os valores segundo um padrão de referência (meta), que representará o padrão de referência de qualidade estabelecido pelo **CONCEDENTE**.

Como exemplo, poder-se-á definir como padrão de referência para o cumprimento de viagens uma meta de 98%, e para as reclamações dos usuários uma meta de 3 reclamações para cada cem mil passageiros transportados.

A partir desta referência, os valores de cada indicador serão transformados em uma nota de 0 a 100 em função da sua variação em relação ao padrão de referência, expresso através de valores mínimos e máximos de cada indicador.

Obtidas as notas de cada indicador, será calculado o índice final através da soma ponderada da nota de cada indicador de qualidade por pesos relativos de cada atributo, através da seguinte forma:

Fórmula 3:

$$IQSB_k = IQS_1 \times P_1 + IQS_2 \times P_2 + IQS_3 \times P_3 + IQS_4 \times P_4 + IQS_5 \times P_5 + IQS_6 \times P_6,$$

onde:

$IQSB_k$  = Índice de Qualidade do Serviço Público de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros no período k;

$IQS_J$  = Indicador de qualidade de cada atributo analisado, conforme relacionado anteriormente;

$Peso_J$  = peso do indicador na composição final do IQSB.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

#### 4. IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLE DE QUALIDADE

O **ÓRGÃO GESTOR** promoverá a implantação do Sistema de Controle da Qualidade do Serviço em um prazo máximo de até 180 (cento e oitenta) dias, a partir da assinatura do contrato de concessão. Neste período, será editado um manual de aplicação da metodologia exposta neste anexo e definidos os valores de referência para os indicadores e os pesos a serem considerados na apuração do Índice de Qualidade do Sistema. Para a fixação das metas e dos pesos, o **ÓRGÃO GESTOR** ouvirá a **CONCESSIONÁRIA** e os usuários, bem como procederá consultas a outros órgãos gestores que implementaram metodologias similares.

O Serviço de Atendimento dos Passageiros/Cliente – SAC de que trata este Anexo, parte integrante do Sistema de Controle da Qualidade do Serviço, deverá possibilitar que o usuário possa reclamar, criticar e avaliar os serviços objeto deste Edital por qualquer meio, inclusive por meios eletrônicos, como e-mail, redes sociais, aplicativos para dispositivos móveis, etc, devendo receber a efetiva resposta em prazo não superior à 30 (trinta) minutos.

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 poderão ser mensais, outros semestrais ou anuais.

Ao longo dos primeiros 180 dias de aplicação do Sistema, admite-se que alguns indicadores não venham a ser calculados, em razão da adaptação dos procedimentos de trabalho internos do **ÓRGÃO GESTOR** e da **CONCESSIONÁRIA** no fornecimento das informações.

Após a implantação definitiva, o **ÓRGÃO GESTOR** elaborará, semestralmente ou anualmente, um relatório de avaliação da qualidade, contendo os resultados da apuração dos indicadores, cuja síntese deverá ser tornada pública, mediante os meios de divulgação usualmente empregados pelo **CONCEDENTE**.





ESTADO DE SANTA CATARINA  
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ

Tal relatório subsidiará uma avaliação global do serviço prestado e das medidas necessárias para a manutenção dos resultados obtidos, se positivo, ou de correção das deficiências observadas.

Quando algum indicador for insuficiente, a **CONCESSIONÁRIA** será notificada a apresentar um plano de ação para melhoria da qualidade. Neste plano deverão estar indicadas as ações corretivas dos principais problemas identificados.

A qualquer tempo será dada ciência à **CONCESSIONÁRIA** sobre a apuração dos indicadores, permitindo-lhe a sua manifestação formal sobre os valores obtidos pelo **ÓRGÃO GESTOR**.

Todas as informações e dados relativos ao Sistema de Controle da Qualidade do Serviço deverão estar disponíveis ao **CONCEDENTE**, a **CONCESSIONÁRIA**, aos usuários e quaisquer interessados, através da internet e com livre acesso, independente de cadastro prévio.