



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BARRETOS - ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE NEGÓCIOS JURÍDICOS  
DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES, CONTRATOS E CONVÊNIOS.

## ANEXO XIII

### INDICADORES E METAS DE QUALIDADE

#### 1 Introdução

A regulação do transporte coletivo, por meio da Lei da Mobilidade Urbana (Lei no 12.587/2012), sugere que o contrato de concessão do serviço deve conter metas de qualidade e desempenho vinculadas a instrumentos de controle e avaliação, sujeito a incentivos e a penalidades aplicáveis.

Com isso, o presente Anexo tem como objetivo estabelecer os indicadores de qualidade e desempenho que devem ser satisfeitos pela CONCESSIONÁRIA e serão utilizados para aferir os níveis de serviço assumidos para a prestação do serviço de transporte coletivo urbano de passageiros do município de Barretos/SP.

A avaliação dos indicadores de qualidade deverá ser iniciada a partir do sexto mês de operação da CONCESSIONÁRIA, quando todos os sistemas estiverem em pleno funcionamento.

Para cada um dos indicadores serão definidos valores de referência, baseado em requisitos técnicos, análise de resultados e também de *benchmarks* realizados.

Os indicadores propostos em sequência serão utilizados para aferir a qualidade do sistema concessionado e, conseqüentemente, assegurar que a população seja bem atendida. Esta aferição deve ser feita de forma contínua e deverão ser executadas a cada período de 3 (três) meses. Em caso de duas avaliações subsequentes abaixo dos limites toleráveis, acontecerá a aplicação de penalidades, conforme instrumentos regulamentados pelo PODER CONCEDENTE.

#### 2 Indicadores de Qualidade

A Tabela de Indicadores de Qualidade (TIQ) é composta por 5 (cinco) indicadores mensuráveis para que a CONCESSIONÁRIA atinja os níveis desejados de qualidade do serviço.

Os indicadores de qualidade que compõem o sistema de avaliação estão separados em 3 categorias (Confiabilidade, Satisfação e Ocorrências) e são apresentados a seguir.

##### 2.1 Confiabilidade

###### 2.1.1 Fator de Cumprimento de Viagens (FCV)

Este fator de cumprimento de viagens mede a relação entre a quantidade de viagens efetivamente realizadas e as viagens programadas para as linhas de transporte coletivo, aferidas por dia. Este fator visa garantir a confiabilidade e a regularidade do sistema. Estes dados serão coletados a partir do Sistema de Controle Operacional, as Ordens de Serviço e o Sistema de Bilhetagem Eletrônica.

Este fator será obtido pela média ponderada dos fatores de cumprimento dentro e fora dos horários de pico, utilizando-se peso 2 para o fator dentro do pico e peso 1 fora do horário de pico.

As viagens dentro de hora pico serão aquelas incluídas no intervalo entre 06hs e 09hs e no intervalo entre 16hs e 19hs.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BARRETOS - ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE NEGÓCIOS JURÍDICOS  
DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES, CONTRATOS E CONVÊNIOS.

O cálculo desse fator é realizado da seguinte maneira:

$$FCV = \frac{2 \times \left( \frac{VR_{pico}}{VP_{pico}} \right) + \frac{VR_{vale}}{VP_{vale}}}{3} \times 100, \text{ onde:}$$

$FCV$  = fator de cumprimento das viagens;

$VR_{pico}$  = número de viagens realizadas no PP do intervalo analisado;

$VP_{pico}$  = número de viagens programadas no PP<sup>1</sup> do intervalo analisado;

$VR_{vale}$  = número de viagens realizadas fora do PP<sup>1</sup> do intervalo analisado;

$VP_{vale}$  = número de viagens programadas fora do PP<sup>1</sup> do intervalo analisado;

### 2.1.2 Fator de Pontualidade de Viagens (FPV)

Este fator de pontualidade de viagens mede a relação entre as viagens realizadas no horário programado e o total de viagens realizadas, levando-se em consideração a confiabilidade do sistema em relação aos horários de partida dos veículos. Estes dados serão coletados a partir do Sistema de Controle Operacional, Ordens de Serviço, Sistema de Bilhetagem Eletrônica e do sistema ITS.

Assim como o fator de cumprimento de viagens, este fator também será obtido pela média ponderada dos fatores de pontualidade dentro e fora dos horários de pico, utilizando-se peso 2 para o fator dentro do pico e peso 1 fora do horário de pico,

O cálculo desse fator é realizado da seguinte maneira:

$$FPV = \frac{2 \times \left( \frac{VR_{pontual\_pico}}{VR_{pico}} \right) + \frac{VR_{pontual\_vale}}{VR_{vale}}}{3} \times 100, \text{ onde:}$$

$FPV$  = fator de pontualidade das viagens;

$VR_{pico}$  = número de viagens realizadas no PP<sup>1</sup> do intervalo analisado;

$VR_{pontual\_pico}$  = número de viagens realizadas no horário correto no PP<sup>1</sup> do intervalo analisado;

$VR_{vale}$  = número de viagens realizadas fora do PP<sup>1</sup> do intervalo analisado;

$VR_{pontual\_vale}$  = número de viagens realizadas no horário correto fora do PP<sup>1</sup> do intervalo analisado;

## 2.2 Satisfação

### 2.2.1 Fator de Reclamação de Usuários (FRU)

Este fator se relaciona à qualidade da prestação de serviço do transporte coletivo em operação no município de Barretos/SP. Considera todas as reclamações registradas e relativas à prestação do serviço: conservação e limpeza dos veículos, pontualidade, atrasos, entre outros.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BARRETOS - ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE NEGÓCIOS JURÍDICOS  
DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES, CONTRATOS E CONVÊNIOS.

A CONCESSIONÁRIA deverá manter central de atendimento que preste informações e receba reclamações e/ou sugestões dos usuários de transporte coletivo de Barretos/SP.

Além disso, a Prefeitura de Barretos/SP possui a Ouvidoria Geral do Município, por onde os munícipes podem fazer denúncias, solicitações de informações, dar opiniões e fazer sugestões sobre qualquer assunto relacionado à cidade.

O fator será calculado a partir do total de reclamações dos usuários do serviço de transporte coletivo, coletadas pela central de atendimento gerida pela CONCESSIONÁRIA e pela ouvidoria da Prefeitura de Barretos/SP, realizadas dentro do período analisado e o total de passageiros que tiveram sua viagem registrada no validador eletrônico, independentemente do tipo de passagem. Esse fator será calculado por 100.000 passageiros e se apresenta a seguir:

$$FRU = \frac{NRU}{NPT} \times 100.000, \text{ onde:}$$

*FRU* = fator de reclamações dos usuários;

*NRU* = número de reclamações dos usuários no intervalo analisado;

*NPT* = número de passageiros total no intervalo analisado;

## 2.3 Ocorrências

### 2.3.1 Fator de Ocorrências Operacionais (FOO)

Fator que verifica a relação entre todas as ocorrências operacionais registradas dentro de um período, pelo total de viagens realizadas. Permite observar possíveis problemas decorrentes na operação da frota, avaliando se as manutenções preventivas e corretivas estão adequadas.

Esses dados serão coletados a partir dos dados de bilhetagem eletrônica, do sistema de monitoramento da operação e dos relatórios de acompanhamento.

O cálculo do fator será realizado da seguinte forma:

$$FOO = \frac{NOO}{VR} \times 100, \text{ onde:}$$

*FOO* = fator de ocorrências operacionais;

*NOO* = número de ocorrências operacionais no intervalo analisado;

*VR* = número de viagens realizadas no intervalo analisado;

### 2.3.2 Fator de Infrações de Trânsito (FIT)

Este fator de autuações de trânsito mensura a forma da prestação do serviço em termos de atendimento à legislação e normas de trânsito (CTB – Código Brasileiro de Trânsito), visando a segurança da população. O fator será calculado a partir do número total de infrações cometidas e a quilometragem percorrida pelos veículos, dentro de um período específico.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BARRETOS - ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE NEGÓCIOS JURÍDICOS  
DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES, CONTRATOS E CONVÊNIOS.

Esse fator será calculado por 1.000.000 quilômetros e se apresenta a seguir:

$$FIT = \frac{NIT}{QP} \times 1.000.000, \text{ onde:}$$

*FIT* = fator de infrações de trânsito;

*NIT* = número de infrações de trânsito no intervalo analisado;

*QP* = Quilometragem total percorrida no intervalo analisado;

### 3 Padrões de Referência e Índice Geral

Os padrões de referência estão representados por intervalos de valores para cada um dos indicadores apresentados anteriormente. A classificação dos serviços será dada em 4 conceitos: Ótimo, Bom, Regular e Insuficiente. A Tabela de Indicadores de Qualidade está apresentada a seguir:

Padrões de Referência dos Indicadores de Qualidade					
Indicador	Unidade de Análise	Ótimo	Bom	Regular	Insuficiente
Fator de Cumprimento de Viagens (FCV)	%	> 97,0	De 94,0 a 97,0	De 90,0 a 93,9	< 90,0
Fator de Pontualidade de Viagens (FPV)	%	> 95,0	De 90,0 a 95,0	De 85,0 a 89,9	< 85,0
Fator de Reclamações de Usuários (FRU)	Reclamação / 100.000 passag.	< 5,0	De 5,0 a 10,0	De 10,01 a 15,0	> 15,0
Fator de Ocorrências Operacionais (FOO)	%	< 3,0	De 3,0 a 7,0	De 7,01 a 10,0	> 10,0
Fator de Infrações de Trânsito (FIT)	Multa / milhão km	< 5,0	De 5,0 a 10,0	De 10,01 a 15,0	> 15,0

Os padrões de qualidade poderão ser reavaliados a partir da implementação dos processos de avaliação, a partir dos dados históricos da operação, bem como referências comparativas de outras localidades.

A partir da criação dos padrões de referência, se atribui uma nota para cada um dos indicadores de qualidade que, quando somados, representarão o índice geral de qualidade do Serviço (IGQ), cujo valor máximo é de 100. Este índice é utilizado para verificar de forma mais ampla a qualidade geral da prestação do serviço e balizará as penalidades que podem ser aplicadas à CONCESSIONÁRIA em caso de má avaliação.

$$IGQ = FCV + FPV + FRU + FOO + FIT$$

A tabela abaixo apresenta as notas para cada um dos indicadores e dos conceitos abordados anteriormente.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BARRETOS - ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE NEGÓCIOS JURÍDICOS  
DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES, CONTRATOS E CONVÊNIOS.

Notas para os indicadores				
Indicador	Ótimo	Bom	Regular	Insuficiente
Fator de Cumprimento de Viagens (FCV)	30	20	15	0
Fator de Pontualidade de Viagens (FPV)	20	15	10	0
Fator de Reclamações de Usuários (FRU)	20	15	10	0
Fator de Ocorrências Operacionais (FOO)	20	15	10	0
Fator de Infrações de Trânsito (FIT)	10	8	5	0

#### 4 Sistema de Controle de Qualidade

O sistema de controle de qualidade do transporte coletivo de Barretos/SP será avaliado a partir das seguintes premissas:

- A CONCESSIONÁRIA em conjunto com o PODER CONCEDENTE deverá elaborar um relatório da avaliação de qualidade dos serviços de transporte coletivo, contendo a aferição dos indicadores propostos, as notas de cada um e avaliação conjunta deles;
- A CONCESSIONÁRIA pode justificar, por meio de relatórios mensais avaliados pelo PODER CONCEDENTE, o cumprimento ou descumprimento do quadro de viagens, a pontualidade, as reclamações e as ocorrências operacionais.
- Para a avaliação geral da qualidade do serviço, o gestor público utilizará o Índice Geral de Qualidade (IGQ) conforme o seguinte critério:

Avaliação Geral do sistema	Classificação
Nível <b>ÓTIMO</b> de operação	$90 \leq \text{IGQ} \leq 100$
Nível <b>BOM</b> de operação	$70 \leq \text{IGQ} < 90$
Nível <b>REGULAR</b> de operação	$50 \leq \text{IGQ} < 70$
Nível <b>INSUFICIENTE</b> de operação	$< 50$

- A CONCESSIONÁRIA deve ter como meta atingir no mínimo 70 pontos no índice IGQ a cada trimestre, além de obter um padrão no mínimo regular para cada um dos indicadores separadamente;
- O órgão responsável da prefeitura fará a avaliação do relatório e emitirá uma avaliação final da prestação de serviço realizada pela CONCESSIONÁRIA. Em caso de a avaliação não atingir os requisitos mínimos, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar um Plano de Correção da operação a ser implementado já no próximo trimestre;
- Os indicadores, as notas e os padrões de referência apresentados neste Anexo poderão ser revistos ao longo do período de concessão, de forma a incorporar novas sistemáticas de avaliação.

#### 5 Penalidades

A aplicação das penalidades previstas e descritas a seguir é condicionada à prévia execução do Plano de Correção da operação.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BARRETOS - ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE NEGÓCIOS JURÍDICOS  
DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES, CONTRATOS E CONVÊNIOS.

Considerando o estabelecido dentro do SISTEMA DE CONTROLE DE QUALIDADE, a CONCESSIONÁRIA deverá atingir como meta, trimestralmente, o Índice Geral de Qualidade (IGQ) de, no mínimo, 70 pontos, nível de operação avaliada em boa ou ótima. Além disso, cada um dos indicadores, individualmente, deverá obter avaliação de, no mínimo, 50 pontos – nível regular de prestação do serviço.

Em caso de descumprimento de um destes dois critérios de avaliação por dois períodos de avaliação consecutivos (2 trimestres), o PODER CONCEDENTE poderá reduzir o valor da Remuneração de Prestação do Serviço (RPS) em até 5% do total da RPS dentro do trimestre seguinte e até os 2 critérios de avaliação atingirem os requisitos acima descritos.