



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), estabelece, no art. 10, que a contratação do serviço deverá contemplar metas de qualidade e desempenho vinculadas a instrumentos de controle e avaliação, sujeitas a incentivos e a penalidades aplicáveis — exigência mantida pelos arts. 31 e 34 da Lei Federal n. 15.432/2026, que institui o marco legal do transporte público coletivo urbano.

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 7 (sete) indicadores mensuráveis para que a CONCESSIONÁRIA atinja os níveis desejados de qualidade do serviço.

Os indicadores de qualidade que compõem o sistema de avaliação correspondem aos requisitos mínimos relacionados no art. 31 da Lei Federal n. 15.432/2026, na seguinte conformidade: disponibilidade, conectividade e continuidade (Fator de Cumprimento de Viagens); regularidade e pontualidade (Fator de Pontualidade de Viagens); segurança viária e dos passageiros (Fator de Infrações de Trânsito e Fator de Ocorrências Operacionais); conveniência, acessibilidade e conforto (Fator de Acessibilidade e Conforto); satisfação dos passageiros (Fator de Reclamações de Usuários); e aspectos ambientais (Fator de Conformidade Ambiental). O requisito de integração com outros modos de transporte não é aferido por indicador próprio por se tratar de sistema monomodal, sem integração intermodal no Município. Os indicadores são apresentados a seguir.

2.1 Confiabilidade

2.1.1 Fator de Cumprimento de Viagens (FCV)



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

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.

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 PP¹ do intervalo analisado;

VR_{vale} = número de viagens realizadas fora do PP¹ do intervalo analisado;

VP_{vale} = número de viagens programadas fora do PP¹ 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 PP¹ do intervalo analisado;

$VR_{pontual_pico}$ = número de viagens realizadas no horário correto no PP¹ do intervalo analisado;



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

VR_{vale} = número de viagens realizadas fora do PP¹ do intervalo analisado;

$VR_{pontual_{vale}}$ = número de viagens realizadas no horário correto fora do PP¹ 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.

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;



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BARRETOS - ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE NEGÓCIOS JURÍDICOS

DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES, CONTRATOS E CONVÊNIOS.

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.

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:

Fator de Acessibilidade e Conforto (FAC)

Este fator mede o percentual de veículos-dia em que os equipamentos de acessibilidade — rampa ou plataforma elevatória e área reservada para cadeira de rodas — e o sistema de ar-condicionado permaneceram plenamente operantes. Os dados serão apurados por amostragem mensal de, no mínimo, 20% (vinte por cento) da frota e pelos registros eletrônicos de falhas de que trata o Anexo II — Especificação mínima dos ônibus.

Fator de Conformidade Ambiental (FAM)

Este fator mede o percentual de veículos da frota com inspeção de emissões válida no período e sem autuação ambiental, verificada a conformidade com a fase do PROCONVE aplicável a cada veículo. Os dados serão apurados pelos laudos de inspeção e pelos registros dos órgãos ambientais competentes.

Os padrões de referência e as notas dos indicadores são os constantes das tabelas a seguir:



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

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 Infrações de Trânsito (FIT)	Multa / milhão km	< 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 Acessibilidade e Conforto (FAC)	%	> 97,0	De 94,0 a 97,0	De 90,0 a 93,9	< 90,0
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 Conformidade Ambiental (FAM)	%	100,0	De 98,0 a 99,9	De 95,0 a 97,9	< 95,0

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.

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



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

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

Indicador	Requisito do art. 31 da Lei 15.432/2026	Ótimo	Bom	Regular	Insuficiente
Fator de Cumprimento de Viagens (FCV)	I — disponibilidade, conectividade e continuidade	25	17	12	0
Fator de Pontualidade de Viagens (FPV)	II — regularidade e pontualidade	17	13	8	0
Fator de Infrações de Trânsito (FIT)	III — segurança viária	10	8	5	0
Fator de Ocorrências Operacionais (FOO)	III — segurança dos passageiros	16	12	9	0
Fator de Acessibilidade e Conforto (FAC)	IV — conveniência, acessibilidade e conforto	12	9	6	0
Fator de Reclamações de Usuários (FRU)	V — satisfação dos passageiros	12	9	6	0
Fator de Conformidade Ambiental (FAM)	VI — aspectos ambientais	8	6	4	0
TOTAL (IGQ)		100	74	50	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.



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

- 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 ÓTIMO de operação	$90 \leq \text{IGQ} \leq 100$
Nível BOM de operação	$70 \leq \text{IGQ} < 90$
Nível REGULAR de operação	$50 \leq \text{IGQ} < 70$
Nível INSUFICIENTE de operação	< 50

- A CONCESSIONÁRIA deve ter como meta atingir no mínimo 70 (setenta) pontos no índice IGQ a cada trimestre, sendo o IGQ a SOMA das notas dos indicadores, cujo valor máximo é 100 (cem), vedado que qualquer indicador receba, separadamente, avaliação de nível Insuficiente;
- 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.

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, é vedado que qualquer um dos indicadores, individualmente, receba avaliação de nível Insuficiente, na escala de pontuação da tabela deste Anexo. Não se aplica piso individual em pontos, porque a pontuação máxima de cada indicador é distinta e inferior a 50 pontos.

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% (cinco por cento) do total da RPS dentro do trimestre seguinte e até que os 2 critérios de avaliação atinjam os requisitos acima descritos. A redução da RPS constitui sanção contratual, integra o rol de penalidades do Anexo X — Minuta de contrato e do Anexo XII — Infrações e Sanções, e sua aplicação depende de processo administrativo próprio, assegurados o contraditório e a ampla defesa. É vedada a dupla penalização pelo mesmo fato: o descumprimento da meta de desempenho, isoladamente considerado, não enseja a aplicação cumulativa de multa, e a multa somente incidirá quando houver conduta autonomamente tipificada no Anexo XII, além do descumprimento da meta, hipótese em que o valor da redução já suportada no período será deduzido do valor da multa. A aplicação das penalidades observará a proporcionalidade entre a gravidade da conduta, o dano causado e a vantagem auferida.



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