ANEXO V – SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE
CONCORRÊNCIA ELETRÔNICA Nº 18/2026 – PMU
CONCESSÃO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO URBANO DE PASSAGEIROS DO MUNICÍPIO DE UMUARAMA/PR

1. OBJETIVOS

O SGQ – Sistema de Gestão de Qualidade do transporte coletivo por ônibus de Umuarama tem por objetivo geral buscar, de forma contínua e permanente, a melhoria da qualidade dos serviços de transportes oferecidos à comunidade, em harmonia com as condições e a realidade econômica e social da população e dos usuários dos serviços.

Os objetivos específicos são:

- Permitir a orientação de ações operacionais e de planejamento para a superação das principais deficiências observadas;
- Apurar o desempenho das operadora 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 das operadora;
- Facilitar o controle social do serviço de transporte coletivo através da divulgação das notas alcançadas pela concessionária;
- Servir de parâmetro para a definição de aplicação de sanções e bonificações, conforme estabelecido no regulamento operacional, conforme o apêndice I do Anexo XII.

Para o alcance desses objetivos deverão ser estabelecidos mecanismos de aprimoramento mútuo e constante dos diversos processos e agentes envolvidos na execução, no planejamento e no controle dos serviços, tanto sob a responsabilidade da Concessionária quanto da Prefeitura Municipal de Umuarama.

O SGQ está baseado num conjunto de indicadores que expressam aspectos relativos à execução dos serviços, à satisfação dos usuários e à segurança do transporte coletivo por ônibus do Município de Umuarama.

A implantação desse Sistema ficará a cargo da Prefeitura Municipal de Umuarama. Caberá à Concessionária o fornecimento de todas as informações necessárias e/ou o acesso ao banco de dados gerados pelos sistemas de controle da operação, que permitam a obtenção das informações requeridas.

O SGQ produzirá resultados e consequências de forma distinta dos instrumentos de fiscalização pública dos serviços, na medida em que sua finalidade é o aperfeiçoamento contínuo, avaliando e atacando não conformidades, independente da culpa, enquanto o processo de fiscalização visa à apuração, verificação, responsabilização e penalização da Concessionária pelo descumprimento eventual de obrigações contratuais e regulamentares.

2. INDICADORES

A mensuração do desempenho do transporte coletivo, através de indicadores, é um importante instrumento para medir a performance das operações. Os indicadores selecionados para acompanhamento sistemático pela PREFEITURA MUNICIPAL DE UMUARAMA/SESTRAMforam classificados em grupos, de acordo com os seus objetivos específicos:

- Grupo I – Execução dos Serviços;
- Grupo II – Satisfação dos Usuários;
- Grupo III – Segurança.

Indicadores do GRUPO I – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os indicadores relativos à Execução dos Serviços são:

FCL – Fator de Cumprimento da Frota de Largada – mede a relação entre a frota de largada efetivamente empregada e a frota programada nas OSO's – Ordem de Serviço da Operação;

FCV – Fator de Cumprimento das Viagens Programadas – mede a relação entre a quantidade de viagens realizadas/admitidas e as especificadas, apropriadas por dia e período.

Fator de Cumprimento da Frota de Largada

O Fator de Cumprimento da Frota de Largada é calculado mediante o seguinte procedimento:

- Para cada dia é apropriada a frota de largada da Concessionária;
- Os valores obtidos são comparados com a frota de largada prevista para a Concessionária;
- Tomando os dois valores, calcula-se o Fator de Cumprimento da Frota de Largada do dia, mediante o quociente entre a frota de largada real e a frota de largada especificada, expresso em %.

Fator de Cumprimento das Viagens Programadas

O cumprimento das viagens especificadas é apurado mediante o seguinte procedimento:

- Para cada dia é apropriada a quantidade de viagens realizadas na operação das linhas por parte da Concessionária;
- Os valores obtidos são comparados com a quantidade de viagens programadas;
- Tomando os dois valores (viagens realizadas e viagens programadas), calcula-se o grau de cumprimento das viagens especificadas por dia, através do quociente entre os dois valores, expresso em porcentagem.

Indicadores do GRUPO II – SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

O Grupo II é formado por dois indicadores:

FRU – Fator de Reclamações dos Usuários;
FSU – Fator de Satisfação do Usuário com o serviço prestado.

Fator de Reclamações dos Usuários

O indicador será calculado a partir das informações do Serviço de Atendimento ao Usuário, mediante os seguintes procedimentos:

- As reclamações serão classificadas em: (i) de responsabilidade da concessionária; (ii) de responsabilidade do poder público; (iii) alheias a ambos;
- A partir da nova lista, serão totalizadas as reclamações do período medido correspondentes às reclamações de responsabilidade da concessionária;
- Serão totalizados os passageiros transportados do período medido;
- Será calculado o indicador mediante a divisão entre a quantidade de reclamações e a quantidade de passageiros transportados.

Para melhor representação do indicador, o valor é representado por reclamações por um milhão de passageiros.

Fator de Satisfação do Usuário com o serviço prestado

O indicador de satisfação do usuário com o serviço prestado nas linhas operadas pela Concessionária (FSU) será avaliado mediante a aplicação de pesquisa de campo, realizada no 2º mês de cada semestre com uma amostra de usuários, tendo como objetivo a obtenção de uma avaliação qualitativa, expressa através de conceitos (ótimo, bom, regular, ruim e muito ruim) sobre os seguintes atributos do serviço:

- Tempo de espera dos ônibus;
- Lotação dos veículos;
- Filas nos terminais e plataformas;
- Regularidade da operação;
- Conservação e limpeza dos veículos;
- Tratamento oferecido pelos motoristas aos usuários;
- Segurança das viagens (risco de acidentes nos veículos).

Para cada conceito corresponde uma nota, mediante o seguinte critério: Ótimo: 10,0 (dez); Bom: 7,5 (sete e meio); Regular: 5,0 (cinco); Ruim: 2,5 (dois e meio); Muito ruim: 0 (zero).

A amostra da pesquisa é de 300 usuários, o erro estatístico de 5% e o intervalo de confiança de 90%, distribuída ao longo do dia, pelos dias úteis, sábados e domingos/feriados. Cada atributo terá um peso específico a ser considerado na ponderação final para a obtenção do indicador FSU. O peso dos atributos deverá ser fixado mediante a avaliação da importância relativa que os usuários dão a cada um deles, medido por pesquisa específica, que deverá ser realizada a cada três anos, portanto seus resultados valerão para os cálculos de doze trimestres sucessivos.

A pesquisa definidora do peso dos atributos será realizada de forma geral para todo o Sistema de Transporte Urbano em uma amostra de 1.000 entrevistas estratificadas segundo um plano amostral que considere a distribuição dos usuários ao longo do dia e nos dias úteis, sábados e domingos/feriados.

Nesta pesquisa, deverá ser apresentado um disco que conterá a relação dos atributos sem nenhuma ordem que possa induzir a análise do entrevistado. Mediante sua apresentação, o entrevistado será questionado sobre a ordem de importância de cada um dos atributos, do maior para o de menor importância, portanto podendo variar de 1 a 7. As respostas totalizadas indicarão a importância relativa de cada atributo.

No total, a somatória dos pesos deverá atingir 100%. Considerando os pesos definidos, o FSU será calculado mediante o seguinte procedimento:

- Serão totalizadas as respostas dadas para cada atributo conforme os conceitos definidos;
- Será realizada a multiplicação da quantidade de respostas pelo valor da nota correspondente a cada conceito;

• Será calculada a nota média de cada atributo com base na quantidade total de respostas, resultando um indicador parcial por atributo (FSUi).

A pesquisa de opinião deverá, ainda, obter outros dados úteis à compreensão da avaliação dos usuários sobre o serviço, abrangendo: principais problemas mediante pergunta aberta (manifestação espontânea) e mediante pergunta fechada (manifestação por lista de problemas). Deverá, ainda, obter dados que caracterizem o perfil do entrevistado, tanto quanto aos hábitos de viagem, como em relação aos aspectos sociais e econômicos.

Indicadores do GRUPO III – SEGURANÇA

O Grupo III é formado por dois indicadores:

FAC – Fator de Acidentes com Culpabilidade do Motorista;
FNT – Fator de Observância das Normas de Trânsito.

Fator de Acidentes com Culpabilidade do Motorista

Este indicador será calculado a partir da análise dos Boletins de Ocorrência de acidentes de trânsito, verificando-se aqueles que foram causados pelo motorista da Concessionária, mediante os seguintes procedimentos:

• Serão analisados os Boletins de Ocorrência e os relatórios de acidentes enviados pela Concessionária, avaliando-se se o acidente foi causado pelo motorista da Concessionária, totalizando-se a quantidade correspondente;

• Será calculada a extensão total percorrida pela frota, mediante a multiplicação da quantidade de viagens realizadas (subproduto do cálculo do Fator de Cumprimento de Viagens) pela extensão da linha, para cada dia do período medido;

• O indicador será calculado mediante o quociente entre a quantidade de acidentes e a extensão total percorrida.

Para melhor representação do indicador, o valor é representado por acidentes por um milhão de quilômetros percorridos.

Fator de Observância de Normas de Trânsito

Este indicador é calculado a partir da quantidade de multas de trânsito impostas pelas autoridades de trânsito e que tenham sido confirmadas após recurso, mediante os seguintes procedimentos:

• Serão quantificadas as multas de trânsito impostas aos motoristas da Concessionária e que foram mantidas após recurso no período medido;

• Será calculada a extensão total percorrida mediante a multiplicação da quantidade de viagens realizadas (subproduto do cálculo do Fator de Cumprimento de Viagens) pela extensão da linha, para cada dia do período medido;

• O indicador será calculado mediante o quociente entre a quantidade de multas e a extensão total percorrida.

Para melhor representação do indicador, o valor é representado por multas por um milhão de quilômetros percorridos.

3. PADRÕES DE REFERÊNCIA

Os padrões de referência são representados por intervalos de valores para cada um dos indicadores, pelo qual é possível a classificação do serviço da concessionária em relação aos quatro conceitos: excelente, bom, regular ou insuficiente. A tabela a seguir apresenta estes padrões.

Indicador	Unidade	Padrão Excelente	Padrão Bom	Padrão Regular	Padrão Insuficiente
FCL - Fator de cumprimento de frotade largada	%	Maior que 98,00	De 95,00 a 97,99	De 90,00 a 94,99	Menor que 90,00
FCV - Fator de cumprimento de viagens	%	Maior que 97,00	De 94,00 a 96,99	De 90,00 a 93,99	Menor que 90,00
FRU - Fator de reclamações de usuários	Reclamações / milhão de passageiros	Menor que 20,00	De 20,01 a 30,00	De 30,01 a 50,00	Maior que 50,00
FSU - Fator de satisfação do usuáriocom o serviço prestado	Nota	De 9,00 a 10,00	De 7,00 a 8,99	De 6,00 a 7,89	Menor que 6,00
FAC - Fator de acidentes com culpabilidade do motorista	Acidente / milhão de km	Menor que 10,00	De 10,01 a 15,00	De 15,01 a 20,00	Maior que 20,00
FNT - Fator de observância das normas de trânsito	Multas / milhão de km	Menor que 5,00	De 5,01 a 10,00	De 10,01 a 15,00	Maior que 15,00

Tabela 3. Padrões de referência dos indicadores de qualidade.

Indicadores de qualidade

Os padrões de qualidade acima referidos serão reavaliados a partir da implementação do processo de avaliação da qualidade do serviço de transporte coletivo, isto é, a partir do histórico de dados oriundos da operação dos serviços, bem como de parâmetros de outras localidades, tomados como referenciais comparativos.

Índice Geral de Qualidade do Serviço (IGQS)

A partir da avaliação de cada indicador em função dos conceitos expressos na tabela de padrões de referência, serão atribuídos pontos para cada um dos indicadores, os quais somados representarão o Índice Geral de Qualidade do Serviço da Concessionária (IGQS), cujo valor máximo é de 100 (cem) pontos. A tabela a seguir apresenta os valores da pontuação de cada indicador de acordo com os conceitos alcançados.

A pontuação da coluna "Máximo" será atribuída ao indicador cujo resultado, no trimestre, atingir o valor ideal: FCL e FCV iguais a 100%; FRU, FAC e FNT iguais a zero; e FSU igual a 10,00. Atingido o padrão excelente sem o valor ideal, atribui-se a pontuação da coluna "Padrão Excelente".

Indicadores	Unidade	Máximo	Padrão Excelente	Padrão Bom	Padrão Regular	Padrão Insuficiente
FCL - Fator de cumprimento de frota de largada	%	20	18	16	12	0
FCV - Fator de cumprimento de viagens	%	30	27	24	20	0
FRU - Fator de reclamações de usuários	Reclamações/Milão de passageiros	15	14	11	9	0
FSU - Fator de satisfação do usuário com o serviço prestado	-	15	14	11	9	0
FAC - Fator de acidentes com culpabilidade do motorista	Acidentes/milhão de km	15	14	11	9	0
FNT - Fator de observância das normas de trânsito	Multas/milhão de km	5	3	2	1	0
TOTAIS		100	90	75	60	0

4. SISTEMÁTICA DE APLICAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLE DA QUALIDADE

O Sistema de Controle da Qualidade do Serviço de Transporte Coletivo de Umuarama será aplicado na forma do Regulamento Operacional do Sistema de Transportes de Umuarama, conforme o Apêndice I do Anexo XII, com a sequência de passos expostos a seguir.

1º – A SESTRAMelaborará trimestralmente relatório de avaliação da qualidade dos serviços de transporte, contendo os resultados da apuração dos indicadores da Concessionária, o qual será incorporado à avaliação geral da qualidade dos serviços de transporte urbano.

2º – Para fins de avaliação geral da qualidade dos serviços, a SESTRAMapropriará o valor do IGQS, classificando a operação conforme o seguinte critério:

- Nível de excelência: 90 ≤ IGQS ≤ 100;
- Nível de boa operação: 75 ≤ IGQS < 90;
- Nível de operação regular: 60 ≤ IGQS < 75;
- Nível de operação insuficiente: IGQS < 60.

3º – O relatório de avaliação da qualidade do serviço será encaminhado à Concessionária para sua apreciação, que terá um prazo máximo de 10 (dez) dias para apresentar suas considerações ou solicitar revisão dos valores dos indicadores apurados, sempre de forma justificada e documentada.

4º – A SESTRAM, após análise das considerações da Concessionária, emitirá o resultado da avaliação da qualidade dos serviços prestados do trimestre, promovendo reunião com a concessionária para discussão de avaliação global dos serviços prestados e das medidas necessárias para a manutenção dos resultados obtidos, se positivo, ou de correção das deficiências observadas.

5º – Em razão da classificação obtida pela concessionária na apuração do IGQS, a SESTRAMdefinirá as medidas gerenciais necessárias, na forma de "Plano de Consequências", conforme conceituação a seguir.

5. PLANO DE CONSEQUÊNCIAS

A partir da avaliação obtida, pela concessionária estará sujeita à aplicação de um Plano de Consequências, que corresponde a um conjunto de ações gerenciais definidas pela SESTRAMpara a concessionária, diferenciadas em razão da classificação alcançada, conforme descrito a seguir.

Avaliação de nível de excelência

A classificação da concessionária no nível de excelência conferirá à empresa uma bonificação de 10 (dez) pontos, que poderá ser utilizada uma única vez, na avaliação do IGQS do trimestre subsequente. A concessão da bonificação não isentará a concessionária da apresentação do plano de ações corretivas, caso no trimestre o seu IGQS, sem o benefício do bônus, seja classificado em conceito diferente de "excelente".

A SESTRAMemitirá certificado de excelência de serviços para a concessionária, quando da obtenção de uma avaliação de qualidade excelente por quatro trimestres consecutivos, o qual será tornado público pela SESTRAM.

Avaliação de nível de boa operação

A concessionária, quando classificada no nível de boa operação, deverá apresentar à SESTRAMum plano de ações corretivas em um prazo máximo de 20 (vinte) dias a contar da divulgação final dos resultados da avaliação da qualidade.

O plano de ações corretivas deverá conter as medidas que serão empregadas para sanar as deficiências observadas nos indicadores, detalhadas suficientemente para o seu acompanhamento pela SESTRAM, que será realizado através de reuniões mensais ao longo do trimestre para acompanhar a evolução da aplicação do plano de ações corretivas.

Constatada a não aplicação do plano de ações corretivas por parte da Concessionária, ou a sua ineficácia, a SESTRAMaplicará as penalidades cabíveis, na forma do Regulamento Operacional conforme Apêndice I do Anexo XII.

Avaliação de nível regular de operação

A concessionária, quando classificada no nível de operação regular, será penalizada na forma do Regulamento (Apêndice I do Anexo XII), devendo ainda apresentar à SESTRAMum plano de ações corretivas em um prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da divulgação dos resultados da avaliação da qualidade.

A SESTRAMpromoverá reuniões mensais com a concessionária ao longo do trimestre para acompanhar a evolução da aplicação do plano de ações corretivas, bem como poderá determinar a realização de acompanhamentos de campo e na(s) garagem(ns).

Constatada a não aplicação do plano de ações corretivas por parte da Concessionária, ou a sua ineficácia, a SESTRAMaplicará as penalidades cabíveis, na forma do Regulamento Operacional do Sistema de Transporte Coletivo por ônibus do município, conforme Apêndice I do Anexo XII.

Avaliação de nível insuficiente

A concessionária, quando classificada no nível de operação insuficiente, será penalizada na forma do Regulamento Operacional (Apêndice I do Anexo XII), devendo ainda apresentar à SESTRAMum plano de ações corretivas em um prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da divulgação dos resultados da avaliação da qualidade.

Será realizado acompanhamento contínuo e permanente dos serviços da concessionária enquadrada nesta condição. Constatada a não aplicação do plano de ações corretivas por parte da concessionária, ou a sua ineficácia, a SESTRAMaplicará penalidades adicionais, na forma do Regulamento Operacional do Sistema de Transporte Coletivo Urbano por ônibus do município (Apêndice I do Anexo XII).

A avaliação da qualidade do serviço no nível de operação insuficiente, por mais de 4 (quatro) trimestres consecutivos, configurará deficiência grave de operação, sujeitando a concessionária às penalidades definidas no Regulamento Operacional do Sistema de Transporte Coletivo Urbano por ônibus do município(Apêndice I do Anexo XII).

6. FORMA DE IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A SESTRAMpromoverá a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade do Serviço juntamente com o início da operação. No período entre a assinatura do contrato e o início da operação, serão detalhadas as formas de apuração dos dados, conforme descrito neste Anexo, especialmente a interface com os sistemas de registro de informações operacionais.

A implantação e a operação do Sistema de Gestão da Qualidade do Serviço de transporte coletivo serão realizadas através da SESTRAM, a quem caberá a apuração dos indicadores, o estabelecimento dos planos de consequências e o seu acompanhamento. A aplicação das penalidades regulamentadas caberá à SESTRAM, na forma do Regulamento Operacional (Apêndice I do Anexo XII). Ao longo dos primeiros 6 (seis) meses de aplicação do Sistema, admitir-se-á que alguns indicadores não sejam calculados, em razão da adaptação dos procedimentos de trabalho internos à SESTRAMe da Concessionária no fornecimento das informações.

Os indicadores referidos neste Anexo, os valores dos padrões de referência, as notas atribuídas aos indicadores e outras definições que constam deste Anexo poderão ser revistos ao longo do prazo da concessão de forma a incorporar novas compreensões sobre a questão da sistemática de avaliação da qualidade dos serviços de transporte.

Considerando que o Sistema de Gestão da Qualidade do Serviço constitui dispositivo contratual e regulamentar, a SESTRAM, quando da modificação da sistemática definida, ouvirá a concessionária, colhendo as sugestões e

observações para a definição das modificações. Na hipótese de haver dissenso sobre as modificações, serão acionados os mecanismos de solução de controvérsias fixados no Contrato.

7. ATENDIMENTO DO PASSAGEIRO PREFERENCIAL

Procedimentos

Ao receber a solicitação, o responsável pelo atendimento deve, de imediato, identificar o procedimento adequado a ser seguido, com base no tipo de solicitação em andamento. Para garantir a padronização do atendimento, as solicitações foram classificadas em quatro categorias, conforme descrito a seguir.

É fundamental registrar todas as solicitações, pois, além de possibilitar o atendimento direto ao usuário, o histórico de informações, reclamações e sugestões, bem como as estatísticas geradas, podem revelar falhas no sistema e indicar necessidades de melhorias. O prazo de resposta para as constatações feitas pelo sistema deverá ser definido pela contratante.

Esse processo contribui para o aprimoramento da capacidade de monitoramento e gestão por parte dos responsáveis.

Informações

Ao receber uma solicitação de informação, o atendente deve, primeiramente, buscar fontes que embasem e confirmem a resposta, utilizando todos os recursos disponíveis para atender o usuário. Entre esses recursos, destacam-se:

- Informações disponíveis na página da SESTRAM;
- Lista de telefones úteis;
- Guia de ruas;
- Registros de ocorrências da Central de Operações.

Além de fornecer a resposta à solicitação, é indispensável registrar a demanda no sistema de controle, garantindo que os dados do atendimento sejam organizados e facilmente identificáveis.

Reclamações

Ao identificar que a solicitação se trata de uma reclamação, o atendente deve verificar se o usuário dispõe dos dados mínimos necessários para o registro da ocorrência, tais como:

- Placa ou código do veículo;
- Local, data e hora da ocorrência;
- Linha e sentido do veículo;
- Descrição clara do ocorrido, incluindo informações que possibilitem a identificação das causas do problema;
- Dados pessoais do solicitante e, se possível, informações sobre os demais envolvidos, caso existam.

No caso de reclamações, além de registrar a ocorrência no sistema, é obrigatório seguir um procedimento específico para encaminhar o relato à equipe competente. Esta, por sua vez, deverá investigar os fatos e, quando aplicável, adotar as providências necessárias para solucionar a situação.

Sugestões

Assim como as reclamações, as sugestões devem ser registradas com todos os dados necessários para seu completo entendimento.

É fundamental que o registro contenha informações claras e detalhadas, permitindo a análise adequada da solicitação. Além disso, a sugestão deve ser encaminhada à equipe competente para avaliação e, se aplicável, para a adoção de providências que contribuam para melhorias no sistema.

Informações nos Veículos

As informações a serem disponibilizadas nos veículos devem abranger, principalmente, dados sobre a linha atendida. Na parte externa dos veículos, é obrigatório destacar o código e o nome da linha. Já na parte interna, deve-se incluir um mapa esquemático atualizado dos pontos contemplados pela linha.

Além dessas informações, devem ser disponibilizados nos veículos:

- Dados gerais da operação;
- Regras de utilização;
- Prioridade para embarque e uso dos assentos por idosos e pessoas com deficiência (PcD).

Cabe à concessionária elaborar e fixar esses materiais informativos nos veículos da frota. Caso a SESTRAMproduza materiais informativos específicos, a concessionária será responsável por afixá-los nos veículos conforme as instruções fornecidas.

Informações nos Pontos de Parada

Nos pontos de parada, as informações disponibilizadas devem incluir preferencialmente:

- Linhas atendidas pelo ponto, com seus respectivos nomes e códigos;
- Itinerário das linhas atendidas pelo ponto;
- Horários programados de saída dos veículos, ou, no mínimo, os horários programados de saída dos veículos do terminal mais próximo.

Além disso, nos casos em que diferentes linhas passam pelo mesmo ponto, é recomendável identificar:

- Pontos acessíveis a partir daquela parada;
- Principais modos de integração disponíveis no local.

A responsabilidade pela elaboração e encaminhamento dessas informações à SESTRAMé da concessionária. No entanto, caso a SESTRAMopte por desenvolver materiais informativos específicos, a concessionária deverá providenciar sua implementação conforme orientações recebidas.