



ESTADO DE SANTA CATARINA  
**MUNICÍPIO DE GASPAR**  
CNPJ 83.102.244/0001-02

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

### **ANEXO - XI**

PROCESSO ADMINISTRATIVO 125/2018  
CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 02/2018

### **SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS DO MUNICÍPIO DE GASPAR**



ESTADO DE SANTA CATARINA  
**MUNICÍPIO DE GASPAR**  
CNPJ 83.102.244/0001-02

## 1. DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

1.2 Compete à Diretoria de Transporte Coletivo realizar a avaliação da qualidade do Serviço de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros, tendo como compromisso a gestão da mobilidade urbana de forma eficiente, eficaz e em sintonia com as necessidades da população.

1.3 A Diretoria de Transporte Coletivo poderá a qualquer momento contratar auditoria independente para complementar a avaliação do serviço de transporte coletivo urbano de passageiros no município.

1.4 A Concessionária deverá fornecer os dados necessários para avaliação do desempenho, de acordo com especificações a serem fornecidas pela Diretoria de Transporte Coletivo.

## 2. ÍNDICES DE DESEMPENHO OPERACIONAIS (IDO'S)

2.1 A avaliação dos serviços será realizada pelo Sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros através de Índices de Desempenho Operacionais (IDO's) associados aos aspectos de Confiabilidade, Segurança/Frota e Relacionamento com o Usuário, definidos como atributos formadores do conceito de qualidade especificado pela Diretoria de Transporte Coletivo.

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

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

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

- a) **Índice de Cumprimento de Viagem:** Para efeitos de medição será utilizado o Sistema de Monitoramento e Gestão de Frota por GPS (Global Position System).



ESTADO DE SANTA CATARINA  
**MUNICÍPIO DE GASPAR**  
CNPJ 83.102.244/0001-02

- b) **Índice de Quebra:** Registro de quebras.
- c) **Índice de Reprovação da Vistoria:** Cadastro de Vistoria Periódica.
- d) **Índice de Acidentes:** Registro de Ocorrências.
- e) **Índice de Autuações:** Registro de Autos de Infração.
- f) **Índice de Reclamação de Pessoal Operacional:** Registros de reclamações através dos canais de comunicação da Diretoria de Transporte Coletivo.
- g) **Índice de Reclamação de Viagem:** Registros de reclamações através dos canais de comunicação da Diretoria de Transporte Coletivo.

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

2.6 Serão estabelecidas pela Diretoria de Transporte Coletivo metas para cada Índice de Desempenho Operacional (IDO) que compõe o Sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros do Município de Gaspar.

2.7 Os IDO's (Índices de Desempenho Operacionais) serão medidos e calculados mensalmente.

2.8 Os IDO's (Índices de Desempenho Operacionais) que não forem medidos, pelo órgão gestor, no período avaliado, serão considerados na avaliação, como "meta cumprida".

2.9 O valor mensal de cada Índice de Desempenho Operacional (IDO) será obtido através do cálculo da média móvel da medição mensal dos três últimos meses, ocorrendo conforme a equação a seguir:

$$IDO = \frac{MM1 + MM2 + MMA}{3}$$

Adotando:

- MM1 – Média Mensal do Mês 1
- MM2 – Média Mensal do Mês 2
- MMA – Média Mensal do Mês Atual

2.10 O valor de cada Índice de Desempenho Operacional Trimestral (IDOT) será obtido através da média das três médias móveis obtidas no trimestre, conforme a equação a seguir:

$$IDO_t = \frac{M1M + M2M + M3M}{3}$$

Adotando:

- IDOT – Índice de Desempenho Operacional do trimestre
- M1M – Média do Primeiro Mês do trimestre
- M2M – Média do Segundo Mês do trimestre
- M3M – Média do Terceiro Mês do trimestre

2.11 O valor de cada Índice de Desempenho Operacional Anual (IDOA) será igual à média dos 04 (quatro) últimos índices trimestrais, conforme será apresentado na equação a seguir:



ESTADO DE SANTA CATARINA  
**MUNICÍPIO DE GASPAR**  
CNPJ 83.102.244/0001-02

$$IDO_a = \frac{IDOt_1 + IDOt_2 + IDOt_3 + IDOt_4}{4}$$

Adotando:

IDOT1 – Índice de Desempenho Operacional do Primeiro trimestre

IDOT2 – Índice de Desempenho Operacional do Segundo trimestre

IDOT3 – Índice de Desempenho Operacional do Terceiro trimestre

IDOT4 – Índice de Desempenho Operacional do Quarto trimestre

### 3. SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS DO MUNICÍPIO DE GASPAR

3.1 Para compor o Sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço de Transporte Coletivo de Passageiros do Município de Gaspar 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:

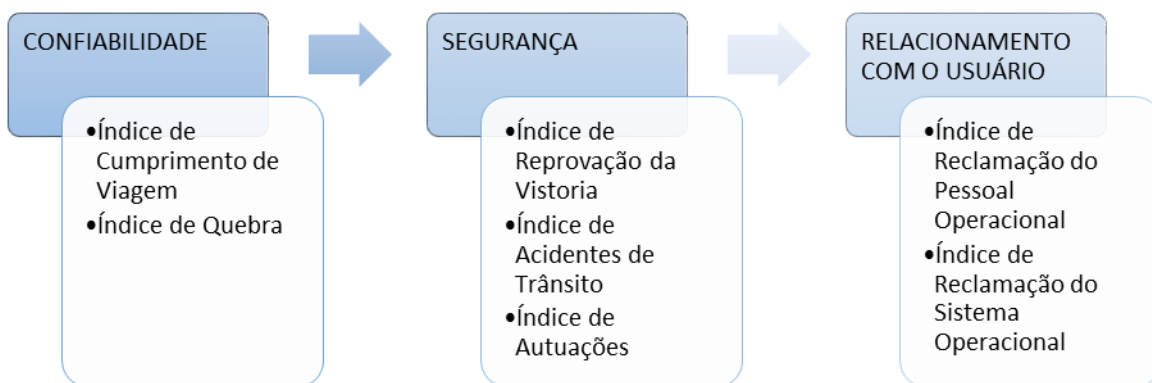


Figura 1 - Itens que serão fiscalizados no sistema

a) Confiabilidade – é a dimensão da qualidade percebida pela eficiência do Serviço de Transporte Coletivo Urbano 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.

3.2 Índice de Cumprimento de Viagem – ICV:

$$ICV = \frac{VIAGENS REALIZADAS}{VIAGENS PREVISTAS}$$

a) 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



ESTADO DE SANTA CATARINA  
**MUNICÍPIO DE GASPAR**  
CNPJ 83.102.244/0001-02

largada e passagem nos pontos de referência sem atrasos) dividido pelo total de viagens previstas (viagens da tabela horária). Este cálculo irá gerar o ICV de cada linha.

3.2.1 Quanto aos critérios de Cumprimento de Viagem:

a) Para ser considerada “realizada”, a viagem deve atender todos os critérios de largada e passagem pelos pontos de referência sem atraso.

b) Quando, em virtude de dificuldades de ordem técnica, como, p.ex., defeito no receptor instalado no veículo da frota, em hardwares ou no próprio sistema, não for possível monitorar o cumprimento da viagem programada, a viagem será considerada como realizada.

c) Será considerada Viagem Realizada as viagens em condição anormal, ou seja, viagens que sofreram atrasos em função de contingências como, p. ex., no caso de congestionamento, mediante solicitação da Concessionária e confirmação da equipe responsável da Diretoria de Transporte Coletivo.

3.2.2 Valores de Referência:

- a) Índice de Partida (início da operação): 97%;
- b) Meta: 98,5% a partir do início do terceiro ano da operação;
- c) Medição: Mensal;
- d) Avaliação: Trimestral e Anual.

3.3 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.

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

3.3.1 Valores de Referência:

- a) Índice de Partida (início da operação): 0,2;
- b) Meta: 0,15 a partir do início do terceiro ano da operação;
- c) Medição: Mensal;
- d) Avaliação: Trimestral e Anual.

3.4 Segurança e frota são atributos fundamentais para garantia da integridade dos usuários e do pessoal da operação do Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros do Município de Gaspar, calculado da seguinte forma:

3.4.1 Índice de Reprovação da Vistoria – IRV é o resultado da quantidade de carros reprovados na vistoria, de acordo com os critérios estabelecidos pela Fiscalização, dividido pela quantidade de carros vistoriados no período mensal.

$$\text{Índice de Reprovação da Vistoria} = \frac{\text{Números de ônibus reprovados}}{\text{Total de veículos vistoriados}}$$

3.4.2 Valores de Referência:

- a) Índice de Partida (início da operação): 0,08;



ESTADO DE SANTA CATARINA  
**MUNICÍPIO DE GASPAR**  
CNPJ 83.102.244/0001-02

- b) Meta: 0,05 a partir do início do terceiro ano da operação;
- c) Medição: Mensal;
- d) Avaliação: Trimestral e Anual.

3.4.3 Índice de Acidentes de Trânsito – IAT é obtido através do quociente da quantidade de acidentes registrados ou verificados pela Diretoria de Transporte Coletivo no período de um mês e o total da frota operante da concessionária.

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

3.4.4 Valores de Referência:

- a) Índice de Partida (início da operação): 0,30;
- b) Meta: 0,25 a partir o início do terceiro ano da operação;
- c) Medição: Mensal;
- d) Avaliação: Trimestral e Anual.

3.4.5 O Índice de Autuações – IAU é obtido através da quantidade de autuações emitidas pela Fiscalização ou pela autoridade de trânsito no período de um mês comparativamente à quantidade de veículos Frota Operante da Concessionária.

$$\text{Índice de Autuações} = \frac{\text{Quantidade de Autuação}}{\text{Frota Operante}}$$

3.4.6 Valores de Referência:

- a) Índice de Partida (início da operação): 0,9;
- b) Meta: 0,65 a partir do início do terceiro ano de operação;
- c) Medição: Mensal;
- d) Avaliação: Trimestral e Anual.

#### **4. RELACIONAMENTO COM O USUARIO**

4.1 O Índice de Reclamação de Pessoal Operacional – IRO será obtido através da relação entre o número de reclamações dirigidas à Diretoria de Transporte Coletivo e/ou à concessionária no período de um mês pelo total de pessoal operacional (motoristas, cobradores e fiscal) da Concessionária.

$$\text{Índice de Reclamação de Pessoal Operacional} = \frac{\text{Número de Reclamações}}{\text{Quantidade de Pessoal Operacional}}$$

4.2 O Índice de Reclamação de Viagens será obtido através da relação entre o número de reclamações dirigidas à Diretoria de Transporte Coletivo e/ou à concessionária pelo número de viagens.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
**MUNICÍPIO DE GASPAR**  
CNPJ 83.102.244/0001-02

$$\text{Índice de Reclamação de Sistema Operacional} = \frac{\text{Número de reclamações}}{\text{Número de viagens}}$$

4.3 Valores de Referência:

- a) Índice de Partida (início da operação): 0,15;
- b) Meta: 0,1 a partir do início do terceiro ano de operação;
- c) Medição: Mensal;
- d) Avaliação: Trimestral e Anual.

4.4 Para os fins do Sistema de Avaliação de Qualidade do Serviço de Transporte Coletivo as reclamações referentes às viagens são:

- a) Falha no cumprimento da tabela horária;
- b) Superlotação;
- c) Trafegar com má ou sem identificação;
- d) Trafegar fora do itinerário;
- e) Veículo em mau estado de conservação e/ou higiene;

4.5 Valores de Referência:

- a) Índice de Partida (início da operação): Uma reclamação de viagem a cada 100 viagens realizadas pela Concessionária;
- b) Meta: Uma reclamação de viagem a cada 150 viagens realizadas a partir do início do terceiro ano da operação;
- c) Medição: Mensal;
- d) Avaliação: Trimestral e Anual.

## 5. VALOR DESEMPENHO TOTAL ANUAL

5.1 A Concessionária será avaliada também em relação ao Valor Desempenho Total Anual (VDTA), onde deverão atingir 85% (noventa por cento) das metas trimestrais estabelecidas.

5.2 Com base nas informações apresentadas pela Concessionária, será gerado pela Diretoria de Transporte Coletivo um Relatório de Avaliação Trimestral (RAT) dos Índices de Desempenho Operacionais do Serviço de Transporte Coletivo de Passageiros do Município de Gaspar, o qual será apresentado trimestralmente à Concessionária e a Agência de Regulação, com a avaliação de cada IDO.

5.3 O RAT será realizado da seguinte forma:

- a) 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.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
**MUNICÍPIO DE GASPAR**  
CNPJ 83.102.244/0001-02

b) para cada índice reprovado a Concessionária deverá apresentar um Plano de Melhorias.

5.4 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.

5.5 Caso a Diretoria de Transporte Coletivo recuse o Plano de Melhorias apresentado, a empresa prestadora de serviço deverá elaborar um novo Plano de Melhorias obedecendo ao prazo de 07 (sete) dias úteis.

5.6 Após a aprovação do Plano de Melhorias por parte da Diretoria de Transporte Coletivo a Concessionária deverá executar o Plano de Melhorias aprovado para o IDOT em questão.

5.7 A Diretoria de Transporte Coletivo realizará um Relatório de Avaliação Anual dos Índices de Desempenho Operacionais do Serviço de Transporte Coletivo de Passageiros do Município de Gaspar (RAA) dos IDO's e o VDTA, cujo objetivo é avaliar o desempenho alcançado pelo conjunto de IDO's.

5.8 O RAA (Relatório de Avaliação Anual dos Índices de Desempenho Operacionais do Serviço de Transporte Coletivo de Passageiros do Município de Gaspar) será divulgado para a população no portal eletrônico da Concessionária e no Portal eletrônico do Município, podendo a Agência de Regulação também promover a publicação do relatório.

5.9 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.