

Norma Complementar 001/2009

29-04-2009

A Diretora Presidente da Companhia de Transportes Urbanos da Grande Vitória - CETURB-GV, no uso de suas atribuições legais e considerando o disposto no artigo 69 do Regulamento dos Transportes Coletivos de Passageiros da Região Metropolitana da Grande Vitória, homologado pelo Decreto nº 2.751-N, de 10/01/89, com suas alterações posteriores,

RESOLVE:

Art. 1º. O processo de Avaliação do Desempenho Mensal das Operadoras do Sistema de Transporte Coletivo gerenciado pela CETURB-GV tem por objetivo a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados à população usuária e obedece a presente norma.

Art. 2º. A avaliação do desempenho de que trata o Artigo 1º é processada conforme critérios estabelecidos na “Avaliação do Desempenho Mensal das Operadoras”, Anexo I da presente Norma, disponível no endereço eletrônico da CETURB-GV: www.ceturb.es.gov.br.

Parágrafo Único. A pontuação máxima da “Avaliação do Desempenho Mensal das Operadoras” de que trata o caput deste artigo é de 100 (cem) pontos.

Art. 3º. Para alcançar os objetivos de que trata esta norma adota-se a regra de “Mérito e Demérito”, com os seguintes critérios de pontuação:

I - No mês em que houver ocorrido a prestação dos serviços pela empresa operadora, para este efeito denominado mês de competência, será atribuído:

- a) “Mérito” às empresas operadoras que obtiverem pontuação geral igual ou superior a 90 pontos;
- b) “Demérito” às empresas operadoras que obtiverem pontuação geral igual ou inferior a 75 pontos.

Art. 4º. A empresa operadora que for classificada em “Demérito” terá seu custo total reduzido em 1% (um por cento) e o valor monetário desta redução, calculado no mês de competência, será acrescido ao custo total da empresa operadora que for classificada em “Mérito”.

§ 1º. As reduções e acréscimos de valor monetário ao custo total referidas no caput deste artigo, serão processados nas Câmaras de Compensação Tarifária do segundo mês subsequente ao de competência.

§ 2º. No caso em que houver mais de uma empresa operadora classificada em “Demérito”, cada uma terá seu custo reduzido em 1%, na forma prevista no § 1º deste artigo, sendo a soma dos valores de redução acrescidos ao custo total da operadora com “Mérito”.

§ 3º. Caso haja mais de uma empresa operadora classificada em “Mérito”, cada uma terá

seu custo total acrescido da soma dos valores monetários das reduções dos custos totais das empresas operadoras classificadas em “Demérito”, na proporção da pontuação obtida pelas empresas operadoras classificadas em “Mérito”.

Art. 5º. Não havendo empresas cuja soma de pontuação seja igual ou inferior a 75 pontos e/ou igual ou superior a 90 pontos, não será aplicada a regra de redução ou acréscimo de custos totais para nenhuma empresa.

§ 1º. Ocorrendo empresa operadora classificada em “Demérito”, esta receberá uma advertência formal, emitida pela CETURB-GV, conforme incisos IV e VI do parágrafo primeiro e parágrafo terceiro do artigo 38 da Lei Estadual nº 5.720/98, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 210 da Constituição Estadual.

§ 2º. Ocorrendo empresa operadora classificada em “Mérito”, esta receberá uma carta de registro de seus méritos, emitida pela CETURB-GV.

Art. 6º. Fica instituído o Prêmio Anual do Desempenho – PAD.

§ 1º. As empresas operadoras vencedoras do PAD receberão os Certificados de Qualificação expedidos pela CETURB-GV, conforme modelo Anexo II, disponível no endereço eletrônico da CETURB-GV: www.ceturb.es.gov.br.

§ 2º. Serão vencedoras do Prêmio as empresas operadoras que simultaneamente:

- a. Ao longo do ano em que houver ocorrido a prestação dos serviços não tenha sido classificada em “Demérito”;
- b. Ao longo do mesmo ano tenha sido classificada pelo menos seis vezes em “Mérito” no Sistema de Avaliação Mensal.

§ 3º. As empresas vencedoras serão classificadas de acordo com a soma de todos os pontos alcançados nos 12 (doze) meses do mesmo ano, na ordem de maior pontuação obtida.

Art. 7º. A premiação com entrega dos Certificados de Qualificação ocorrerá em solenidade específica, a ser realizada no mês de março do ano subsequente ao da prestação dos serviços.

Art. 8º. As três empresas operadoras que obtiverem maior pontuação no PAD terão prioridade na assunção da operação das OSO's emitidas em caráter provisório ou não; em caráter temporário; novas ou que tenham sido cassadas de outras operadoras, por decisão da CETURB-GV, respeitadas as disposições das Leis Federal 8.666/93 e Estadual nº 5.720/98 e do Regulamento dos Transportes Coletivos em vigor, exceto quando se tratar de OSO's decorrentes de aumento de frota.

Art. 9º. A empresa que durante o período de apuração de doze meses for classificada em “Demérito” por 04 (quatro) meses, consecutivos ou não, será penalizada com a perda provisória da OSO correspondente ao serviço onde a operadora vem apresentando o pior

desempenho.

§ 1º. O serviço de pior desempenho mencionado no caput deste artigo será considerado aquele em que se verificar o maior número de reclamações de usuários, registrado pela GE AUS, conjugado com a maior incidência de registros da Fiscalização da CETURB-GV.

§ 2º. A empresa enquadrada nos termos do caput deste artigo, no prazo de 15 (quinze) dias da notificação, poderá optar pela celebração de um plano de metas formulado pela CETURB-GV, mediante a assinatura de Termo de Compromisso Público, com prazo máximo de 90 (noventa) dias, podendo ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias. Caso não opte pela assinatura do referido Termo, a perda da OSO será definitiva e a mesma será distribuída a outra operadora, em conformidade com o artigo 8º.

§ 3º. Atendidas as cláusulas do Termo de Compromisso Público, haverá a devolução da OSO suspensa temporariamente. Caso contrário, haverá a perda da OSO em definitivo e a mesma será distribuída a outra operadora, em conformidade com o artigo 8º.

§ 4º. Durante o prazo de vigência do Termo de Compromisso a operadora firmatária será avaliada com base nas condições estipuladas no referido Termo e no Sistema de Avaliação do Desempenho regulado pela presente Norma.

Art. 10. A empresa operadora que for classificada em “Demérito” por um período de mais de quatro meses, consecutivos ou não, dentro do período de avaliação anual, de janeiro a dezembro, perderá a OSO da linha em que apresentar pior desempenho, a qual será distribuída a outra operadora, em conformidade com o artigo 8º, sem prejuízo do previsto no artigo 9º.

Art. 11. Os casos omissos serão decididos em Reunião do Colegiado da Diretoria da CETURB-GV.

Art. 12. Esta Norma entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, em especial a Norma Complementar nº 003/2003, de 29 de maio de 2003.

Vitória, 29 de abril de 2009

DENISE DE MOURA CADETE GAZZINELLI CRUZ
Diretora Presidente.

arquivo com seus anexos estão disponíveis para download no link abaixo.