

# Norma Complementar 004/2000

**26-12-2000**

Norma Complementar nº 004/2000

Dá nova normatização a Avaliação de Desempenho Mensal das Operadoras dos serviços gerenciados pela CETURB-GV e outras providências.

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. Alterar o processo de Avaliação de Desempenho Mensal das Operadoras do Sistema de Transporte Coletivo gerenciado pela CETURB-GV, tendo como objetivo a melhoria da qualidade dos serviços prestados à população usuária.

Art. 2º. A avaliação de desempenho de que trata o Artigo 1º será processada conforme critérios estabelecidos no “Manual de Avaliação de Desempenho Mensal das Operadoras”, anexo.

Art. 3º. Para alcançar os objetivos de que trata esta norma será adotada a regra de “Mérito e Demérito”, que resultará em repercussão financeira para as operadoras avaliadas, conforme abaixo:

§ 1º. Atribuição de “Mérito” às Operadoras que obtiverem pontuação geral no mês de competência igual ou superior a 90% do total de pontos possíveis.

§ 2º. Atribuição de “Demérito” às Operadoras que obtiverem pontuação igual ou inferior a 75% do total de pontos possíveis.

Art. 4º. A repercussão financeira referida no “caput” do artigo 3º se dará pelo repasse de 1%(um por cento) do custo total das operadoras com “Demérito” para as operadoras com “Mérito”, apurado no mês de competência da avaliação.

Art. 5º. O repasse do montante para cada operadora com “Mérito” será proporcional a sua pontuação obtida no mês de competência.

Art. 6º. O repasse de que trata o artigo 5º será levado a efeito no segundo mês subsequente ao de competência, através da Câmara de Compensação Tarifária.

Art. 7º. Não havendo pontuação inferior a 75% e/ou superior a 90% do total de pontos possíveis não será aplicada a regra do “Mérito e Demérito”.

Art. 8º. Fica instituído o Certificado de qualificação para a empresa operadora que obtiver a

maior pontuação média geral anual.

§ Único. A entrega desse Certificado de Qualificação ocorrerá sempre no mês de março do ano subsequente ao ano da apuração da pontuação média geral anual.

Art. 9º. Os casos omissos de processamento da Avaliação Mensal de Desempenho das Operadoras serão avaliados pela Comissão instituída pela CETURB-GV para esta finalidade.

Art. 10. Esta Norma entra em vigor a partir 1º.01.2001, revogadas as disposições em contrário, em especial a Norma Complementar nº 07/94, de 5 de dezembro de 1994.

Vitória, 26 de dezembro de 2000

DENISE DE MOURA CADETE GAZZINELLI CRUZ  
Diretora Presidente

## Manual De Avaliação De Desempenho Mensal Das Operadoras

### OBJETIVO:

Avaliar mensalmente o desempenho das empresas operadoras do sistema, através de um critério objetivo de ponderação, classificando-as em ordem decrescente, a fim de aferir indicadores de eficiência e qualidade na prestação dos serviços.

### METODOLOGIA:

Serão adotados parâmetros já utilizados de controle de qualidade, atualmente, por diversos setores da empresa, introduzindo outros parâmetros já existentes de controle de qualidade, mas não contemplados na avaliação de desempenho, com as adequações necessárias, em virtude da evolução dos resultados obtidos ao longo da existência deste instrumento gerencial, bem como da evolução tecnológica nos controles de medição dos itens.

No controle de medição dos itens, foi adotado critério mais rígido na obtenção da pontuação, assim como a mesma passou de intervalar para pontual.

Os parâmetros serão avaliados e pontuados separadamente. Cada parâmetro terá uma pontuação de acordo com a importância de cada um. Esta importância foi atribuída com base na maior agregação de valor para o usuário de transporte coletivo.

Em seguida serão agrupados e totalizados em uma única tabela, possibilitando-nos classificar as operadoras de acordo com o total de pontos obtidos.

### PARÂMETROS E PONTUAÇÕES MÁXIMAS:

#### GRUPO PONTUAÇÃO MÁXIMA

A - CUMPRIMENTO DE HORÁRIO 20 PONTOS

B - MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DA FROTA 20 PONTOS

B1 - INSPEÇÃO DE FROTA 15 PONTOS

B2 - ÍNDICE DE QUEBRA 05 PONTOS

C - IRREGULARIDADE DE B.C.D. 05 PONTOS

D - RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS 10 PONTOS

E - CONTROLE DO ESTADO DO LACRE 05 PONTOS

F - NOTIFICAÇÃO DE IRREGULARIDADE OPERACIONAL 15 PONTOS

G - ACIDENTES DE TRÂNSITO 15 PONTOS  
G1 - ACIDENTES COM CULPA 10 PONTOS  
G2 - ACIDENTES SEM CULPA MAIS EVITÁVEIS 05 PONTOS  
H - CONTROLE DE EMISSÃO DE FUMAÇA 10 PONTOS  
TOTAL 100 PONTOS

#### CRITÉRIOS:

##### GRUPO A - CUMPRIMENTO DE HORÁRIO

O parâmetro "Cumprimento de Horário" tem a pontuação máxima de 20 (vinte) pontos. Para a apuração dos pontos deste grupo, primeiramente, subtrai-se a quantidade de horários fiscalizados (HF) menos a quantidade de horários cumpridos (HC). Deste resultado encontrado multiplica-se por 400, e depois divide-se pela quantidade de horários fiscalizados (HF). O número apurado é subtraído do total máximo dos pontos possíveis deste grupo, que é de 20, encontrando-se o resultado do grupo. Se a pontuação decorrer de um percentual de descumprimento de 5%, a empresa terá zero no item.

$PA = 20 - 400 (HF - HC) 5\%$  zera

HF

PA = Pontuação do parâmetro A

HF = Horários Fiscalizados

HC = Horários Cumpridos

Os horários serão fiscalizados no mínimo em 30% por cada empresa, podendo haver variação para mais devido às características do sistema.

##### GRUPO B - MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DA FROTA

A pontuação deste parâmetro é obtida pela soma de 02 (duas) parcelas (P1 + P2), referente à pontuação da inspeção de frota e índice de quebra, sendo que a pontuação máxima é de vinte pontos. O total de pontos da primeira parcela é apurado pelo resultado do somatório do número de defeitos de cada conjunto ponderado (NDP), multiplicado por 3 (três) e dividido pela frota inspecionada (Fi). Após, subtrai-se o valor encontrado de 15 (quinze). Caso o número de defeitos inspecionados por carro seja igual ou maior a 5 (cinco), esta parcela terá o valor zero. Sendo que NDP é composto de sete conjuntos:

##### CONJUNTO NOME DO CONJUNTO PESO

01 VEÍCULO LACRADO 30

02 VEÍCULO LIBERADO /NOTIFICADO 20

03 SEGURANÇA 10

04 MANUTENÇÃO 5

05 EQUIPAMENTOS OBRIGATÓRIOS 3

06 CONFORTO 2

07 CONSERVAÇÃO 1

Na segunda parcela o total de pontos é obtido pelo somatório de quebra/dia/carro (Qdc) multiplicado por 33 (trinta e três) e dividido pela frota operante (FO). Após, subtrai-se de 5 (cinco). Caso a quantidade de quebra/dia/carro (Qdc) seja maior ou igual a 0,15, o resultado

desta parcela será zero.

A pontuação final será obtida pela soma simples do resultado das duas parcelas (P1 + P2).

$P1 = 15 - 3NDP \cdot NPD / Fi = 5 - \text{zera}$

Fi

P1 = Pontos da primeira parcela

NDP = Número Defeitos Ponderados

Fi = Frota inspecionada

$P2 = 5 - 33 \times Qdc \cdot 0,15$  Quebra/dia/carro - zera

FO

P2 = Pontos da segunda parcela

Qdc = Quebra/dia/carro

FO = Frota operante

$PB = P1 + P2$

PB = Pontuação do parâmetro B

#### CONCEITO DE QUEBRA:

Será considerado quebra ou falha a ocorrência de anomalia no veículo (espontânea) proveniente de defeito/mal funcionamento/avaria em seus sistemas mecânico, elétrico, pneumático, arrefecimento, lubrificação, estrutura etc., bem como de componentes, agregados, acessórios, equipamentos etc., que impeça a sua utilização operacional integral ou parcial (viagem programada para transporte de passageiros), ocasionando parada em via pública, terminal de integração ou retorno à garagem/oficina para reparo (manutenção corretiva).

#### FORMA DE APURAÇÃO:

O índice de quebra será apurado mediante pesquisas nos portões de garagem e informações da fiscalização da CETURB-GV.

#### GRUPO C - IRREGULARIDADE DE B.C.D.

Encontra-se o total de pontos apurando-se o total de irregularidades de cada conjunto, dentro do procedimento a seguir descrito:

##### CONJUNTO 0 = SOMATÓRIO:

Erro do somatório apurado nos B.C.D's e nos dados enviados eletronicamente no período.

##### CONJUNTO 1 = RASURA:

Total de rasuras constatadas em cada B.C.D. do período.

##### CONJUNTO 2 = CAMPOS EM BRANCO:

Total de campos em branco constatados em cada B.C.D. do período.

##### CONJUNTO 3 = ERRO DO NÚMERO DO VEÍCULO:

Campo do número de veículo preenchido no B.C.D. e/ou enviado nos dados com numeração errada ou em branco.

##### CONJUNTO 4 = ERRO DE DIGITAÇÃO:

Total de erros de digitação dos dados enviados eletronicamente no período.

CONJUNTO 5 = ATRASO NO ENVIO DOS DADOS E/OU NA ENTREGA DOS B.C.D`S.

Os dados de demanda, relativos à operação do dia anterior, deverão ser transmitidos por meio eletrônico a CETURB-GV até às 14h do dia seguinte. Esta regra é válida para os dias compreendidos entre o domingo e a quinta-feira. Para a sexta-feira e o sábado os dados deverão ser transmitidos até às 11h da segunda-feira. Em feriados, os dados deverão ser transmitidos no primeiro dia útil subsequente, obedecendo às regras estabelecidas anteriormente, especificamente em relação a horários.

A entrega dos B.C.D's na CETURB-GV se dará até às 14h do dia subsequente à operação. Os B.C.D's referentes aos dias de sexta-feira, sábado e domingo deverão ser entregues na CETURB-GV até às 14h da segunda-feira. Em feriados, os B.C.D's deverão ser entregues no primeiro dia útil subsequente, obedecendo as regras estabelecidas anteriormente, especificamente em relação a horários.

Após, soma-se o número de irregularidades de cada conjunto (N) e multiplica-se por 33 (trinta e três), dividindo pelo total de B.C.D.'s encaminhados (TBCD). Com o resultado obtido nessa operação, subtrai-se de 5 (cinco). Caso a relação de número de irregularidades pelo total de B.C.D's encaminhados resultar em 15%, este grupo terá o resultado de zero.

CONJUNTO 6 = EXTRAVIO DE B.C.D'S.:

Número de B.C.D's extraviados no período.

$PC = 5 - 33 [N0 + N1 + N2 + N3 + N4 + N5 + N6] Ni/TBCD = 15\% - \text{zera}$   
TBCD

PC = Pontuação do parâmetro C

Ni = Número de irregularidades de cada conjunto

TBCD = Total de BCD's encaminhados

GRUPO D - RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS:

O total de pontos é obtido pela soma das reclamações de cada conjunto (Ci), multiplicado pelo seu respectivo peso (Pi), cujo resultado é multiplicado por 100.000, dividido pela demanda total transportada/mês (Dtmês) e subtraído de 10 (dez).

$10/100.000 - \text{zera}$

$PD = 10 - 100.000 (C1 \times Pi + C2 \times Pi + C3 \times Pi + C4 \times Pi + C5 \times Pi)$   
Dtmês

PD = Pontuação do parâmetro D

Ci = Número de reclamações do conjunto i

Pi = Peso de cada conjunto

Dtmês = Demanda total transportada/mês pela operadora

CONJUNTO RECLAMAÇÕES NOME DO CONJUNTO PESO

01 ü Alteração de itinerárioü Velocidade Incompatívelü Recusa de embarque e desembarque

Atendimento 2,0

02 ü Evasão de receitaü Retenção de troco Evasão de receita 1,5

03 ü Descumprimento de horário Regularidade 1,5

04 ü Limpeza dos veículosü Ônibus mal conservado Manutenção 1,0

05 ü Dirigir com imprudênciãü Fumar no coletivoü Má conduta do motorista/cobrador e fiscalü Outros Sistema 1,0

A Reclamação do item limpeza dos veículos serão apuradas preferencialmente nas primeiras viagens, que é o indicativo de que o veículo não foi limpo na garagem antes do início da operação.

Grupo E - Controle do Estado do Lacre:

Será avaliado o número de rompimento de lacres, controlados através de COC e de vistorias realizadas pelos agentes de transporte.

Para se encontrar o total de pontos é necessário somar o número de lacres rompidos (NLR), multiplicar por 50 e dividir pela frota cadastrada (FC). Após, subtrai-se este valor de 5 (cinco).

$PE = 5 - 50NLR / 10 \text{ carros}$  a pontuação é zero  
FC

PE = Pontos do parâmetro E

NLR = Número de Lacres Rompidos

FC = Frota Cadastrada (frota operante + reserva técnica + frota excedente)

GRUPO F - NOTIFICAÇÃO DE IRREGULARIDADE OPERACIONAL:

Serão avaliadas as irregularidades operacionais constatadas em campo ou com base em relatórios emitidos pelos diversos setores da CETURB-GV, exceto as relativas à supressão de horário, irregularidades de preenchimento de BCD's e lacre violado.

Para se encontrar o total de pontos de cada operadora é necessário obter a soma das quilometragens correspondentes às infrações (kmi) constatadas, constantes na relação de multas do Regulamento de Transporte, multiplicada por 1,5 e dividida pela frota operante (FO). Após, subtrai-se este valor de 15 (quinze).

$PF = 15 - 1,5 \times \text{kmi} / 10 \text{km multa/carro/mês}$  - zera  
FO

PF = Pontos do parâmetro F

kmi = Total de quilômetros das infrações

FO = Frota Operante

GRUPO G - ACIDENTES DE TRÂNSITO:

A pontuação deste parâmetro é obtida pela soma de duas parcelas (P1 + P2). Na primeira parcela, soma-se a quantidade total de acidentes com culpa e sem vítima (ACs), mais a quantidade de acidentes com culpa e com feridos (ACf), multiplicado pelo fator 1,5, mais a quantidade de acidentes com culpa e com mortes (Acm), multiplicado pelo fator 2 (dois).

Esta somatória, por sua vez, é multiplicado por  $1 \times 10^6$  e dividida pela quilometragem remunerada/mês (kmr) e, finalmente, subtraída de 10 (dez).

Na segunda parcela, multiplica-se a quantidade de acidentes evitáveis (AE) por  $2 \times 10^5$ , e divide-se pela quilometragem remunerada/mês (kmr). Após subtrai-se de 5 (cinco).

A pontuação final será obtida pela soma simples do resultado das duas parcelas (P1 + P2).

Pontos da primeira parcela: 01 acidente por 100.000km - zera

$$P1 = 10 - 1 \times 10^6 \times (ACs + 1,5 ACf + 2ACm)$$

Kmr

P1 = Pontos da primeira parcela

ACs = Quantidade de Acidentes com Culpa e sem vítimas

ACf = Quantidade de Acidentes com Culpa e com Feridos

ACm = Quantidade de Acidentes com Culpa e com Mortes

Kmr = Quilometragem remunerada/mês

Pontos da segunda parcela:

$$P2 = 5 - 2 \times 10^5 \times AE \text{ 01 acidente por 40.000km - zera}$$

Kmr

P2 = Pontos da segunda parcela

AE = Quantidade de Acidentes Evitáveis

Kmr = Quilometragem remunerada/mês

**PONTUAÇÃO FINAL:**

$$PG = (P1 + P2)$$

PG = Pontuação final do parâmetro G

P1 = Pontuação da parcela 1

P2 = Pontuação da parcela 2

**GRUPO H - CONTROLE DE EMISSÃO DE FUMAÇA:**

Para apurar a pontuação deste item, soma-se a quantidade de veículos que foram enquadrados em cada padrão (N3, N4 e N5) de nível de emissão de fumaça, multiplicado pelos seus respectivos pesos (1, 2 e 3). Após, multiplica-se por 33 (trinta e três) e divide-se pela frota inspecionada (Fi). Este resultado encontrado subtrai-se de 10 (dez).

$$PH = 10 - 33 (N3 + 2N4 + 3N5)$$

Fi

30 veículos ponderados em 100 inspecionados - zera

PH = Pontuação do parâmetro H

N3 = Quantidade de veículos com nível de emissão de fumaça padrão 3

N4 = Quantidade de veículos com nível de emissão de fumaça padrão 4

N5 = Quantidade de veículos com nível de emissão de fumaça padrão 5

Fi = Frota inspecionada

#### PONTUAÇÃO FINAL DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO:

A pontuação final (PF) da Avaliação de Desempenho de cada operadora será obtida pela soma simples das pontuações de cada parâmetro.

$$PF = PA + PB + PC + PD + PE + PF + PG + PH$$

PF = Pontuação final da Avaliação de Desempenho da operadora

PA = Pontuação final do parâmetro A

PB = Pontuação final do parâmetro B

PC = Pontuação final do parâmetro C

PD = Pontuação final do parâmetro D

PE = Pontuação final do parâmetro E

PF = Pontuação final do parâmetro F

PG = Pontuação final do parâmetro G

PH = Pontuação final do parâmetro H