

Norma Complementar 007/1994

05-12-1994

NORMA COMPLEMENTAR Nº 007/94

Institui a Avaliação de Desempenho das Operadoras dos serviços gerenciados pela CETURB-GV e dá outras providências.

O Diretor 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 na Aglomeração Urbana da Grande Vitória, homologado pelo Decreto nº 2.751-N, de 10.01.89, com suas alterações posteriores;

RESOLVE:

Art. 1º - Instituir a Avaliação Mensal de Desempenho das Operadoras do Sistema de Transportes Coletivos gerenciados 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 das Operadoras".

Art. 3º - Para alcançar os objetivos de que trata esta Norma será adotada a metodologia do "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 Art. 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

subseqüente 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 metodologia do "Mérito e Demérito".

Art. 8º - Esta Norma entra em vigor a partir da data de sua publicação, com efeitos financeiros a partir de 01.12.94, revogadas as disposições em contrário.

Vitória, 05 de dezembro de 1994.

JOSÉ EDUARDO FARIA DE AZEVEDO
Diretor Presidente.

MANUAL DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OPERADORAS

1. OBJETIVO:

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

2. METODOLOGIA:

Serão adotados parâmetros de controle de qualidade já utilizados atualmente por diversos setores da empresa e a cada um serão atribuídos percentuais mínimos e máximos correspondendo estes a uma pontuação, numa escala progressiva.

Os parâmetros serão avaliados e pontuados separadamente. Cada parâmetro terá um fator de ponderação, de acordo com a importância de cada um. Essa importância foi atribuída com base em pesquisa de cada um. Essa importância foi atribuída com base em pesquisa realizada com os funcionários de cada setor. Em seguida serão agrupados e totalizados em uma única tabela, possibilitando-nos classificar as operadoras de acordo com o total de pontos conquistados.

3. PARÂMETROS:

Os parâmetros a serem utilizados serão os seguintes:

GRUPO A - Cumprimento de horários;

GRUPO B - Manutenção e conservação da frota;
GRUPO C - Preenchimento de BCD;
GRUPO D - Reclamações de usuários;
GRUPO E - Controle do estado do lacre;
GRUPO F - Notificações de irregularidades operacionais; e
GRUPO G - Índice de acidentes.

4. PREMIAÇÃO E PENALIZAÇÃO:

A CETURB-GV definirá, por Norma própria, critérios de premiação e penalidades, como forma de incentivar melhoria das deficiências operacionais e via de consequência, da qualidade dos serviços prestados.

5. SETORES RESPONSÁVEIS PELO ENCAMINHAMENTO DOS DADOS:

GRUPO A - GECOP/APURAÇÃO DA OFERTA;
GRUPO B - GEMAF/VISTORIA;
GRUPO C - GECON/TABULAÇÃO;
GRUPO D - GEAUS/1517;
GRUPO E - GECOP/LACRE;
GRUPO F - GECOP/MULTAS; e
GRUPO G - GECON/ESTATÍSTICA.

6. PERIODICIDADE DE ENCAMINHAMENTO:

Os dados serão encaminhados mensalmente pelos setores à GECOP- Gerência de Controle da Operação, mediante cronograma previamente aprovado.

7. FATOR DE PONDERAÇÃO:

Para cada parâmetro será adotado um fator de ponderação de acordo com a importância de cada um em relação ao atendimento aos usuários.

GRUPO FATOR

A 3
B 2
C 1
D 1
E 1
F 2
G 1 e 2

8. DETALHAMENTO DOS DADOS A SEREM AVALIADOS:

8.1. GRUPO A - Cumprimento de horários.

Será avaliado o grau de cumprimento dos horários fiscalizados pelos Agentes de Transporte através da F.C.O. - Ficha de Controle de Oferta, considerando-se as condições normais de trânsito.

8.2. GRUPO B - Manutenção e conservação da frota.

Serão avaliados os defeitos detectados durante a inspeção. Estas irregularidades estão classificadas em 7 (sete) conjuntos. Para cada conjunto foi adotado um fator de ponderação, conforme a gravidade do defeito.

CONJUNTO DEFEITOS

0 VEÍCULOS LACRADOS

1 VEÍCULOS LIBERADOS COM NOTIFICAÇÃO

2 SEGURANÇA

3 MANUTENÇÃO

4 EQUIPAMENTOS OBRIGATÓRIOS

5 CONFORTO

6 CONSERVAÇÃO

8.3. GRUPO C - Preenchimento de B.C.D.

Serão avaliadas as irregularidades encontradas no preenchimento dos B.C.D.'s. Estas irregularidades estão divididas em 5 (cinco) conjuntos.

CONJUNTO IRREGULARIDADE

0 Erro de somatório

1 Rasura

2 Campo em branco

3 Erro no número do veículo

4 Erro no número da catraca

8.4. GRUPO D - Reclamações dos usuários.

Serão avaliadas todas as reclamações registradas pelos usuários através do sistema 1517. As reclamações julgadas improcedentes, após avaliação conjunta, em processo regular, por técnicos da CETURB-GV e das respectivas operadoras serão anuladas para efeito de computação de pontos na Avaliação de Desempenho.

8.5. GRUPO E - Controle do estado do lacre.

Será avaliado o número de rompimento de lacres não justificados, controlados através do C.O.C. e de vistorias realizadas pelos Agentes de Transporte.

8.6. GRUPO F - Notificações de irregularidades operacionais.

Serão avaliadas as irregularidades operacionais anotadas pelos agentes de transporte em campo.

8.7. GRUPO G - Índice de acidentes.

Serão avaliados o número de acidentes de trânsito ocorridos e o número de acidentes informados à CETURB-GV. Após avaliação conjunta da culpabilidade das operadoras envolvidas em acidentes, por técnicos da CETURB-GV e das respectivas operadoras, em processo regular, serão distinguidos os acidentes COM CULPA, que terão PESO 2. os demais acidentes terão PESO 1.

9. CRITÉRIOS DE PONTUAÇÃO.

Cada parâmetro terá uma sistemática de pontuação própria, sendo que os pontos serão

sempre de zero a dez.

9.1. GRUPO A - Cumprimento de horários.

É necessário encontrar o percentual de horários cumpridos em relação aos fiscalizados. Após, situa-se o referido percentual na tabela de pontuação do GRUPO A.

Expressão matemática:

$$P = (H.C/H.F) \times 100$$

P= Percentual

H.C = Horários cumpridos

H.F = Horários fiscalizados

Tabela de pontuação do GRUPO A:

PERCENTUAL PONTOS

até 96,00	0
96,01 - 96,40	1
96,41 - 96,80	2
96,81 - 97,20	3
97,21 a 97,60	4
97,61 - 98,00	5
98,01 - 98,40	6
98,41 - 98,80	7
98,81 - 99,20	8
99,21 - 99,60	9
99,61 - 100,00	10

9.2 - GRUPO B - Manutenção e conservação da frota.

Encontra-se o total de pontos da seguinte forma: Soma-se o número de defeitos de cada conjunto multiplicado pelo seu fator de ponderação, e divide-se a referida soma pela frota inspecionada. Após subtrai-se o valor encontrado de 100 (cem), e divide-se por 10 (dez).

Expressão matemática:

$$P = (100 - (NC_0 \times FP_0 + NC_1 \times FP_1 \dots + NC_n \times FP_n) / FI) / 10$$

P = Pontos

NC i = Número de defeitos do conjunto i

FP i = Fator de ponderação do conjunto i

FI - Frota (nº de veículos) inspecionada

CONJUNTO DEFEITOS FATOR DE PONDERAÇÃO

0 VEÍCULOS LACRADOS 30

1 VEÍCULOS LIBERADOS COM NOTIFICAÇÃO 20

2 SEGURANÇA 10

3 MANUTENÇÃO 05

4 EQUIPAMENTOS OBRIGATÓRIOS 03

5 CONFORTO 02

6 CONSERVAÇÃO 01

9.3. GRUPO C - Preenchimento de B.C.D.

Encontra-se o total de pontos da seguinte forma: Soma-se o número de irregularidades de cada conjunto divide-se pelo total de B.C.D's encaminhados e multiplica-se por 100 (cem). Após, situa-se o valor encontrado na tabela de pontuação do GRUPO C.

Expressão matemática:

$$P = ((NI 0 + NI 1 + \dots + NI 4) / T) \times 100$$

P = Percentual

NI i = Número de Irregularidades do conjunto i

T = Total de B.C.D.'s encaminhados

Tabela de pontuação do GRUPO C:

PERCENTUAL PONTOS

00,00 - 05,00 10

05,01 - 10,00 9

10,01 - 15,00 8

15,01 - 20,00 7

20,01 - 25,00 6

25,01 - 30,00 5

30,01 - 40,00 4

40,01 - 50,00 3

50,01 - 70,00 2

70,01 - 90,00 1

acima 90,01 0

9.4 GRUPO D - Reclamações dos usuários.

O total de pontos é encontrado da seguinte forma: Soma-se o número de reclamações e divide-se pela demanda transportada por cada operadora dividida por 100.000 (cem mil). Após, subtrai-se o valor encontrado de 10 (dez).

Expressão matemática:

$$P = 10 - (NR) / (DT / 100.000)$$

P = Pontos

NR = Número de reclamações da operadora

DI = Demanda transportada pela operadora

9.5. GRUPO E - Controle do estado do lacre.

Para se encontrar o total de pontos é necessário somar o número de lacres rompidos, dividir pela frota cadastrada e multiplicar por 10 (dez). Após, subtrai-se este valor de 10 (dez).

Expressão matemática:

$$P = 10 - (NL / FC \times 10)$$

P = Pontos

NL = Número de lacres rompidos

FC = Frota cadastrada

9.6. GRUPO F - Notificações de irregularidades operacionais.

Para se encontrar o total de pontos é necessário encontrar o percentual de ocorrência em relação à frota operante. Após, situar o referido percentual na tabela de pontuação.

Expressão matemática:

$$P = NO / FO \times 100$$

P = Percentual

NO = Total de notificações

FO = Frota operante

Tabela de pontuação do GRUPO F:

PERCENTUAL PONTOS

até 10,00 10

10,01 - 20,00 9

20,01 - 30,00 8

30,01 - 40,00 7

40,01 - 60,00 6

60,01 - 80,00 5

80,01 - 100,00 4

100,01 - 130,00 3

130,01 - 160,00 2

160,01 - 200,00 1

acima 200,01 0

9.7 - GRUPO G - Índice de acidentes.

A pontuação referente ao GRUPO G será dividida em duas etapas.

Para se obter o total de pontos é necessário somá-las:

Etapa 1 : Totalizar o número de acidentes e dividir quilometragem realizada no mesmo período pelo total, encontrando-se assim Km/Acidente. Após, situa-se o valor obtido na tabela de pontuação 1.

Expressão Matemática:

$$V = Km/NA$$

NA = Número de acidentes

Km = Quilometragem realizada

Tabela de pontuação 1 do GRUPO G:

VALOR PONTOS

Até 10.000 0

10.001 - 20.000 1

20.001 - 30.000 2

30.001 - 50.000 3

50.001 - 75.000 4

75.001 - 100.000 5

100.001 - 130.000 6

acima 130.001 7

Etapa 2 : Encontrar o percentual da quantidade de acidentes informados à CETURB-GV em

relação aos acidentes ocorridos. Após, situa-se o referido percentual na tabela de pontuação 2.

Expressão matemática:

$$P = AI / AO \times 100$$

P = Percentual

AI = Acidentes informados

AO = Acidentes ocorridos

Tabela de pontuação 2 do GRUPO G:

PERCENTUAL PONTOS

00,00 - 20,00 0

20,01 - 50,00 1

50,01 - 75,00 2

75,01 - 100,00 3