

Norma Complementar nº 001/2013

09-04-2013

NORMA COMPLEMENTAR Nº 001/2013

Normatiza a aferição do Índice de Desempenho Global - IDG mensal dos Permissionários do Serviço de Transporte Seletivo gerenciado 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 do Sistema de Transportes Públicos Urbanos de Passageiros na Região Metropolitana da Grande Vitória, homologado pelo Decreto nº 2.751-N, de 10/01/89, e o disposto no artigo 24 do Decreto nº 2.313-N, de 29/07/2009, bem como o que consta do processo Ceturb-GV nº 2279/12,

RESOLVE:

Art. 1º. O processo de aferição do Índice de Desempenho Global - IDG mensal das operadoras da Modalidade de Transporte Seletivo gerenciado pela Ceturb-GV tem por objetivo a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados à população usuária desta modalidade.

Art. 2º. A aferição do desempenho de que trata o artigo 1º será processada conforme critérios estabelecidos na Aferição do Índice de Desempenho Global - IDG das Permissionárias, em conformidade com o Manual de Aferição do IDG, Anexo Único da presente Norma Complementar.

Parágrafo Único. A pontuação da aferição do Índice de Desempenho Global-IDG mensal das Permissionárias de que trata o caput deste artigo, tem sua variação de 0% a 100%.

Art. 3º. A pontuação obtida mensalmente na Aferição do Índice de Desempenho Global-IDG, determinará a continuidade da Permissionária na prestação do serviço, conforme o previsto nos incisos I, II, III e IV do § 1º do artigo 38 da lei Estadual nº 5.720, de 20/08/1998, que dispõe sobre o regime de Concessão e Permissão da prestação de serviço público, previsto no Art. 210 da Constituição do Estado do Espírito Santo.

Art. 4º. A pontuação obtida na aferição do Índice de Desempenho Global - IDG a que se refere o artigo 3º desta Norma será associada aos conceitos A, B, C, D e E, que expressam a variação do melhor ao pior nível de serviço, e dar-se-á da seguinte forma:

a) CONCEITO A: igual ou superior a 90% (noventa) por cento;

b) CONCEITO B: igual ou superior a 80% (oitenta) por cento e inferior a 90% (noventa) por cento;

c) CONCEITO C: igual ou superior a 70% (setenta) por cento e inferior a 80% (oitenta) por cento;

d) CONCEITO D: igual ou superior a 55% (cinquenta e cinco) por cento e inferior a 70% (setenta) por cento;

e) CONCEITO E: inferior a 55% (cinquenta e cinco) por cento.

Art. 5º. A cada 6 (seis) meses será avaliado o serviço, nos termos das especificações contidas na presente norma, mediante laudo formulado pela Ceturb-GV, indicando o conceito global de desempenho do permissionário, visando o cumprimento do previsto no artigo 3º desta Norma.

Art. 6º. A permanência do permissionário na prestação do serviço dependerá dos resultados das avaliações por ele obtidas nas aferições semestrais realizadas pela Ceturb-GV, que averigua se os serviços estão sendo prestados de forma adequada e eficiente, tomando por base as diretrizes abaixo, estabelecidas, de acordo com os conceitos A, B, C, D ou E estipulados no artigo 4º desta Norma.

Parágrafo Único. Na Avaliação Global semestral as seguintes situações podem ocorrer:

a) Se o conceito for igual ou superior a “C” no desempenho global, a continuidade estará assegurada;

b) Se o conceito for igual a “D” no desempenho global semestral, adotar-se-á os seguintes procedimentos:

b1) Se o conceito continuar como “D” em duas avaliações imediatamente posteriores, ou seja, três avaliações consecutivas, a prestação do serviço será interrompida;

b2) Se o conceito “D” ocorrer quatro vezes, de forma intercalada, a cada seis laudos semestrais emitidos, a prestação do serviço será interrompida.

c) Se o conceito for igual a “E” no desempenho global semestral, a prestação do serviço será interrompida.

Art. 7º. O permissionário que se enquadrar em uma ou mais condições previstas nas alíneas “b”, “b1” ou “b2” constante do parágrafo único do artigo 6º, terá considerada a sua prestação de serviços deficientes, sendo passível de aplicação da legislação pertinente.

Art. 8º. Para a interrupção do serviço da permissionária em decorrência do previsto no artigo 6º desta Norma, deverão ser adotadas as seguintes medidas:

I. Comunicação ao permissionário dos laudos semestrais emitidos pela Ceturb-GV, dando-lhe um prazo de até 120 (cento e vinte) dias para corrigir as falhas e transgressões, com vistas ao seu enquadramento nos termos contratuais e demais legislação aplicável;

II. Abertura de processo administrativo, se decorrido o prazo de até 120 (cento e vinte) dias

sem que as falhas e transgressões tenham sido corrigidas;

III. Declaração de caducidade da permissão, por meio de processo administrativo, assegurado o direito de ampla defesa.

Parágrafo Único. Identificado o não enquadramento, será a permissionária notificada, valendo esta para aplicação do previsto nos artigos 6º e 7º desta Norma.

Art. 9º. O Permissionário advertido da possibilidade de Declaração de Caducidade de sua Permissão, nos termos do artigo 8º, no prazo de 15 (quinze) dias da notificação, poderá optar pela celebração de um Plano de metas elaborado pela Ceturb-GV, mediante assinatura de um Termo de Compromisso Público, com prazo máximo de 90 (noventa dias) dias, podendo ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias. Caso não opte pela assinatura do referido Termo, a declaração de caducidade da Permissão será aplicada.

§1º. Atendidas as cláusulas do Termo de Compromisso Público, a Declaração de Caducidade do Contrato de Permissão será suspensa temporariamente. Caso contrário, a Declaração de Caducidade do Contrato de Permissão será levada a efeito.

§2º. Durante a vigência do Termo de Compromisso Público, a permissionária será avaliada com base nas condições compromissadas no referido Termo e pelo Sistema de Aferição do Índice de Desempenho Global, nos termos desta Norma.

Art. 10. Para efeito da apuração do indicador “opinião dos usuários”, serão realizadas pesquisas de opinião entre os usuários do transporte seletivo, sendo estas contratadas e custeadas pela permissionária, obedecidos os direcionamentos mínimos estabelecidos pelo edital de licitação dos serviços e pela Ceturb-GV, cabendo à Permitente a sua supervisão.

§1º. As pesquisas deverão obedecer aos seguintes critérios:

- a) Serem realizada por empresa idônea e de reconhecida experiência na área;
- b) Terem seu dimensionamento, planejamento e formulação realizados pelo permissionário e supervisionados pela Ceturb-GV;
- c) Terem periodicidade anual.

§2º. As pesquisas deverão abordar, no mínimo, os seguintes quesitos:

- a) Condições da viagem;
- b) Otimização de acessibilidade;
- c) Layout do veículo - adequação às condições da viagem e conforto;
- d) Apresentação e higiene do veículo - cuidado da permissionária para com seus clientes;
- e) Urbanidade do pessoal de operação - apresentação no relacionamento com o cliente;

f) Acolhimento de sugestões e reclamações - comunicação entre permissionária e usuários.

§3º. As pesquisas deverão apresentar as seguintes características:

a) Amostragem que permita a avaliação pelos diversos critérios de classificação interna do sistema (linhas, tipo de serviço, tipo de veículo, faixa horária, faixa etária, utilização de outros modais e outros);

b) Permitir a caracterização socioeconômica do usuário.

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.

Vitória, 9 de abril de 2013

LÉO CARLOS CRUZ
Diretor Presidente.

ANEXO ÚNICO

MANUAL DE AFERIÇÃO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO GLOBAL-IDG DAS OPERADORAS DA MODALIDADE DE TRANSPORTE SELETIVO NA REGIÃO METROPOLITANA DA GRANDE VITÓRIA, GERENCIADO PELA CETURB-GV

A Ceturb-GV, consciente da sua missão de oferecer uma modalidade de transporte diferenciada, que incentive o uso do transporte coletivo em detrimento do automóvel, vem promovendo as mudanças necessárias de modo a tornar o transporte seletivo uma alternativa de locomoção com maior confiabilidade e conforto para os usuários. Para tanto, vem elaborando e implantando diversas medidas de controle e medição da qualidade dos serviços permitidos e, dentre elas, será adotado o instrumento técnico-operacional de aferição do Índice de Desempenho Global-IDG das Permissionárias que operam esta modalidade de serviço.

Portanto, o objetivo principal será garantir a prestação do serviço de transporte seletivo a população usuária, garantindo o direito de ir e vir com maior qualidade e conforto, utilizando

como processo de medição da qualidade dos serviços o Sistema de Aferição do Índice de Desempenho Global-IDG mensal das operadoras, por meio de critérios objetivos.

A metodologia proposta no processo de aferição do Índice de Desempenho Global-IDG será levada a efeito através da aferição dos indicadores de eficiência e qualidade dos serviços prestados pelas operadoras do Transporte Seletivo.

O Índice de Desempenho Global - IDG será apurado mensalmente e anualmente, com peso igual para cada um dos indicadores.

O Índice de Desempenho Global - IDG é composto por três grupos distintos, com seus indicadores correlatos, conforme abaixo descrito:

GRUPO I - AVALIAÇÃO DO CUMPRIMENTO DE PARÂMETROS OPERACIONAIS:

- a) Densidade de passageiros;
- b) Pontualidade de partida;
- c) Cumprimento de viagens.

GRUPO II - AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DE CONDIÇÕES DE EFICIÊNCIA TÉCNICA:

- a) Confiabilidade de Manutenção;
- b) Confiabilidade de Condução;
- c) Confiabilidade de obediência às normas.

GRUPO III - AVALIAÇÃO DA OPINIÃO DOS USUÁRIOS:

- a) Reclamação de Usuários;
- b) Opinião dos Usuários.

Os dados utilizados na aferição dos indicadores de desempenho serão coletados e tratados pelas Gerências da Ceturb-GV, com base em coleta diária, e pelos Permissionários da modalidade, este no tocante aos indicadores de opinião dos usuários, que deverá se processar através de pesquisa de opinião junto aos passageiros do Transporte Seletivo.

Após os prazos estabelecidos para os recursos por parte dos Permissionários, os dados coletados e tratados serão enviados pelas Gerências responsáveis para a Gerência de Serviços Especiais - GESES, através de sistema de informação próprio.

De posse dos dados, a Gerência de Serviços Especiais - GESES utilizará os critérios estabelecidos para processá-los de forma a obter o resultado percentual dos indicadores avaliados.

A coleta e tratamento dos dados são da responsabilidade das Gerências envolvidas e Operadoras.

OS INDICADORES AVALIADOS SERÃO OS SEGUINTE:

1. DENSIDADE DE PASSAGEIROS: Este indicador avaliará o cumprimento do limite de passageiros em pé, que é de 20% (vinte) por cento, considerada a quantidade de bancos

projetados para o veículo. Os dados serão coletados e tratados pela Gerencia de Controle da Operação, através de fiscalização e levantamento de campo, em pontos estratégicos, com a contagem do número de passageiros em pé.

PONTUAÇÃO PERCENTUAL = P1: Será apurada dividindo-se as viagens realizadas sem ultrapassar o limite de passageiros em pé = VDL, pelas viagens fiscalizadas = VF. Se VDL for igual a "0", a fórmula de cálculo não será aplicada e a operadora não pontua neste indicador.

EXPRESSÃO MATEMÁTICA:

$P1 = \frac{VDL}{VF}$

VF

P1 = Pontuação do Indicador 1;

VDL = Viagens Realizadas dentro do Limite de passageiros;

VF = Viagens Fiscalizadas.

2. PONTUALIDADE DE PARTIDA: Este indicador avaliará o cumprimento de viagens realizadas com partida sem atraso. Os dados serão coletados e tratados pela Gerência de Controle da Operação - GECOP, através de fiscalização e levantamento nos pontos finais das linhas, tendo como referencial os horários programados.

PONTUAÇÃO PERCENTUAL = P2: Será apurada dividindo-se as viagens iniciadas sem atraso = VSA pelas viagens fiscalizadas = VF. Se VSA for igual a "0", a fórmula de cálculo não será aplicada e a operadora não pontua neste indicador.

EXPRESSÃO MATEMÁTICA:

$P2 = \frac{VSA}{VF}$

VF

P2 = Pontuação do Indicador 2;

VSA = Viagens Realizadas sem Atraso;

VF = Viagens Fiscalizadas.

3. CUMPRIMENTO DE VIAGENS: Este indicador avaliará o cumprimento de viagens realizadas. Os dados serão coletados e tratados pela Gerência de Controle da Operação - GECOP, através de fiscalização e levantamento de campo nos pontos finais das linhas, tomando-se como base os horários programados.

PONTUAÇÃO PERCENTUAL = P3: Será apurada dividindo-se as viagens realizadas = VRE pelas as viagens fiscalizadas = VF. Se VRE for igual a "0", a fórmula de cálculo não será aplicada e a operadora não pontua neste indicador.

EXPRESSÃO MATEMÁTICA:

$P3 = \frac{VRE}{VF}$

VF

P3 = Pontuação do Indicador 4;
VRE = Viagens Realizadas;
VF = Viagens Fiscalizadas.

4. CONFIABILIDADE DE MANUTENÇÃO: Este indicador avaliará as condições de manutenção da frota, considerando a quantidade de veículos sem autorização de tráfego. Os dados serão coletados e tratados pela Gerência de Engenharia e Vistoria - GEVIS, durante os trabalhos de vistoria de frota realizados nas garagens das operadoras.

PONTUAÇÃO PERCENTUAL = P4: Será apurada dividindo-se o número de veículos sem autorização de tráfego = VST pelo total de veículos da frota = TVF, subtraído de cem por cento. Se VST for maior ou igual a TVF, a fórmula de cálculo não será aplicada e a operadora não pontua neste indicador.

EXPRESSÃO MATEMÁTICA:

$P4 = 100\% - \frac{VST}{TVF}$

P4 = Pontuação do Indicador 5;
VST = Veículos Sem autorização de Tráfego;
TVF = Total de Veículos da Frota.

5. CONFIABILIDADE DE CONDUÇÃO: Este Indicador avaliará a quantidade de veículos envolvidos em acidente com vítima e com culpa da operadora. Os dados serão coletados e tratados pela Gerência de Controle da Operação - GECOP, conforme as ocorrências de acidentes informadas pelas operadoras. Esses dados somente serão enviados pela GECOP após realização dos recursos pelas Permissionárias, nos moldes e calendário da Modalidade Convencional.

PONTUAÇÃO PERCENTUAL = P5: Será apurada dividindo-se os acidentes com culpa e com vítima (fatal ou não) = AVC, pelo total de veículos da frota da frota = TVF, subtraído de cem por cento. Se AVC for maior ou igual a TVF, a fórmula de cálculo não será aplicada e a operadora não pontua neste Indicador.

EXPRESSÃO MATEMÁTICA:

$P5 = 100\% - \frac{AVC}{TVF}$

P5 = Pontuação do Indicador 6;
AVC = Acidentes com Vítima e com Culpa
TVF = Total de Veículos da Frota.

6. CONFIABILIDADE DE OBEDIÊNCIA ÀS NORMAS: Este indicador avaliará a obediência às Normas reguladoras da modalidade de Transporte Seletivo, cuja inobservância implique na aplicação de penalidades. Os dados serão gerados pela Gerência de Controle da Operação - GECOP, tomando-se como base as notificações emitidas, por mês, para cada

operadora. Esses dados somente serão enviados pela GECOP após realização dos recursos pelas Permissionárias, nos moldes e calendário da Modalidade Convencional.

PONTUAÇÃO PERCENTUAL = P6: Será apurada dividindo-se a quantidade de infrações por veículo por mês = QIM, pela meta de infrações por veículo por mês = MIV, subtraído de um. A meta a ser considerada, de 10 (dez) infrações por veículo mês, terá variação de acordo com a variação da frota de cada operadora.

É necessário calcular a meta de infrações por veículo mês = MIV, multiplicando-se o total de veículos da frota = TVF, por dez. Se QIM for maior ou igual a MIV, a fórmula de cálculo não será aplicada e a operadora não pontua neste indicador.

EXPRESSÃO MATEMÁTICA:

$$P6 = 1 - \frac{QIM}{MIV}$$

$$MIV = TVF * 10$$

P6 = Pontuação do Indicador 7.

QIM = Quantidade de Infrações por veículo por Mês;

MIV = Meta de Infrações por Veículo;

TVF = Total de Veículos da Frota.

7. RECLAMAÇÃO DE USUÁRIOS: Este indicador avaliará o comportamento de atendimento da Permissionária, apurado por meio de registros de reclamações dos usuários junto à Ceturb-GV. Os dados serão coletados e tratados pela Gerência de Atendimento ao Usuário - GEAUS, considerando as reclamações registradas pela Gerência. Esses dados somente serão enviados pela GEAUS após realização dos recursos pelas Permissionárias, nos moldes e calendário da Modalidade Convencional.

PONTUAÇÃO PERCENTUAL = P7: Será apurada multiplicando-se quinhentos (meta de 500 passageiros por reclamação procedente) = MQP pelo número de reclamações procedentes = NRP, dividido pelo número de passageiros transportados = PAT, dividido por dez, subtraído de cem por cento.

É necessário calcular o fator de reclamações procedentes para cada quinhentos passageiros transportados = FTR, dividindo-se o número de reclamações procedentes = NRP pelo número de pacotes de quinhentos passageiros transportados = NQP.

Portanto, é necessário calcular também o Número de Pacotes de Quinhentos Passageiros Transportados = NPQ, dividindo-se o Número de Passageiros Transportados = PAT por quinhentos (meta de 500 passageiros por reclamação procedente) = MQP.

Se FRT for maior ou igual a 10 (dez), a fórmula de cálculo não será aplicada e a operadora não pontua neste indicador.

EXPRESSÕES MATEMÁTICAS:

$$P7 = 100\% - [(MQP \cdot NRP) / 10] \\ PAT$$

P7 = Pontuação do Indicador 8;
MQP = Meta de uma reclamação por Quinhentos passageiros Transportados;
NRP = Número de Reclamações Procedentes;
PAT = Passageiros Transportados no mês.

$$FRT = NRP \\ NPQ$$

FRT = Fator de Reclamação por 500 passageiros transportados;
NRP = Número de reclamações procedentes;
NPQ = Número de pacotes de 500 passageiros transportados.

$$NPQ = PAT \\ MQP$$

NPQ = Número de Pacotes de Quinhentos passageiros;
PAT = Passageiros transportados no Mês;
MQP = Meta de uma reclamação por Quinhentos Passageiros transportados.

8. OPINIÃO DOS USUÁRIOS: Este indicador avaliará a qualidade dos serviços prestados sobre a ótica dos usuários, no que diz respeito aos aspectos operacionais. Os dados serão resultantes de pesquisa de opinião junto aos usuários desta modalidade de transporte, cuja pesquisa será realizada pela operadora sob a supervisão e a orientação da Ceturb-GV.

PONTUAÇÃO PERCENTUAL = P8: Será apurada dividindo-se o total de avaliações positivas = TAP, pelo total de usuários pesquisados = TUP. Se TAP for igual a 0, a fórmula de cálculo não será aplicada e a operadora não pontua neste Indicador.

EXPRESSÃO MATEMÁTICA:

$$P8 = (TAP) \\ TUP$$

P8 = Pontuação do Indicador 9;
TAP = Total de avaliações positivas;
TUP = Total de usuários pesquisados.

PONTUAÇÃO FINAL DA AFERIÇÃO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO GLOBAL – IDG

O Desempenho Global de cada operador será obtido a partir das notas de cada um dos indicadores definidos anteriormente, dividido por oito. A nota do desempenho corresponderá ao Índice de Desempenho Global - IDG, cuja nota variará entre 0 e 100%.

EXPRESSÃO MATEMÁTICA:

$$PF = \frac{(P1 + P2 + P3 + P4 + P5 + P6 + P7 + P8)}{8}$$

PF = Pontuação Final do Índice de Desempenho Global - IDG

P1 = Pontuação final do indicador 1

P2 = Pontuação final do indicador 2

P3 = Pontuação final do indicador 3

P4 = Pontuação final do indicador 4

P5 = Pontuação final do indicador 5

P6 = Pontuação final do indicador 6

P7 = Pontuação final do indicador 7

P8 = Pontuação final do indicador 8

Vitória, 9 de abril de 2013

LÉO CARLOS CRUZ

Diretor Presidente

ROSANE GIUBERTI

Diretora de Operação

PASCOAL DOMINGOS ULIANA

Gerente de Serviços Especiais