

# **ANEXO XVI**

## **Indicadores e Metas de Qualidade e Produtividade**

## **1 - APRESENTAÇÃO.**

A avaliação da qualidade dos serviços da CONCESSIONÁRIA será mensurada mediante o QUADRO DE INDICADORES DE QUALIDADE (QIQ) estabelecido.

## **2 - AVALIAÇÃO.**

O QIQ é composto por 8 (oito) indicadores mensuráveis de forma transparente e desenhados para incentivar a CONCESSIONÁRIA a alcançar os níveis desejados de qualidade.

Cada indicador será medido periodicamente e as notas serão atribuídas mensalmente de acordo com critérios definidos no QIQ.

A nota de cada indicador variará de 0 (nota mínima) a 10,0 (nota máxima).

Ao final de cada mês o CONCEDENTE consolidará todos os indicadores de qualidade e calculará a Nota do QIQ, e disponibilizará, em forma de relatório, à CONCESSIONÁRIA e à coletividade.

## **3 – INDICADORES DE QUALIDADE.**

Os indicadores de qualidade considerados são:

- a) **Regularidade:** a regularidade da prestação do serviço será medida pelo Índice Mensal de Cumprimento de Viagens obtido do quociente entre o número de viagens realizadas mensalmente pelo número de viagens programadas e o

resultado deve ser igual ou maior que 95% (noventa e cinco por cento) para ser considerado como atendido.

$$\text{Índice Mensal de Cumprimento de Viagens} = \frac{\text{Número de viagens realizadas}}{\text{Número de viagens programadas}} \geq 95\%$$

A nota a ser atribuída ao IMV deve seguir os seguintes intervalos:

IMV		
Intervalo %		Nota
95	100	10,00
90	94	8,00
85	89	6,00
80	84	3,00
0	79	0,00

b) **Pontualidade:** a pontualidade da prestação do serviço será medida pelo Índice Mensal de Pontualidade obtido do quociente entre o número de viagens realizadas mensalmente no horário programado pelo número de viagens total realizadas e o resultado deve ser igual ou maior que 90% (noventa por cento) para ser considerado como atendido.

$$\text{Índice Mensal de Pontualidade} = \frac{\text{Número de Viagens Realizadas no Horário Programado}}{\text{Número de Viagens Total Realizadas}} \geq 90\%$$

Onde: Horário Programado é o horário de partida da viagem, estabelecido nas Ordens de Serviço – OS's das linhas do sistema, fixado pelo CONCEDENTE, com tolerância de 1 (um) minuto para mais ou para menos.

A nota a ser atribuída ao IMP deve seguir os seguintes intervalos:

IMP		
Intervalo %		Nota
90	100	10,00
80	89	8,00
70	79	6,00
60	69	3,00
0	59	0,00

c) **Disponibilidade frota:** calculado pelo quociente médio mensal entre a frota que efetivamente realizou as viagens pela frota programada, cujo resultado deve ser igual ou maior que 95% (noventa cinco por cento)

$$\begin{array}{l} \text{Índice Mensal de} \\ \text{Disponibilidade de} \\ \text{Frota} \end{array} = \frac{\text{Frota que Efetivamente Realizou} \\ \text{as Viagens}}{\text{Frota Programada}} \geq 95\%$$

A nota a ser atribuída ao IMF deve seguir os seguintes intervalos:

IMF		
Intervalo %		Nota
95	100	10,00
90	94	8,00
85	89	6,00
80	84	3,00
0	79	0,00



d) **Vistoria Mecânica:** para a Nota do Índice de Vistoria Mecânica (IVM), serão calculados os **percentuais de reprovação** em inspeções mecânicas, considerando-se o total de aprovações, tanto em primeiras vistorias, como em retornos para saneamento de itens reprovados. Para efeito de pontuação, serão observadas 03 (três) categorias de vistorias: Segurança, Poluição e Outros. O enquadramento na nota de pontuação será feito, pela **pior** situação observada, 03 categorias.

A nota a ser atribuída ao IVM deve seguir os seguintes intervalos:

<b>IVM - PERCENTUAIS DE REPROVAÇÃO</b>			
<b>Segurança</b>	<b>Poluição</b>	<b>Outros</b>	<b>Nota</b>
menor que 5%	menor que 10%	menor que 20%	10
5% a 10%	10% a 15%	20% a 25%	8
10% a 15%	15% a 20%	25% a 30%	6
15% a 20%	20% a 30%	30% a 40%	3
maior que 20%	maior que 30%	maior que 40%	0

e) **Penalidades Operacionais:** para o cálculo das Notas do Índice de Penalidades Operacionais (IPO), será computado o número de penalidades operacionais sofridas, no período, pela Concessionária, relativas ao cumprimento das viagens, ao comportamento das tripulações e ao estado dos veículos, por ônibus em operação, e por mês trabalhado.

A nota a ser atribuída ao IPO deve seguir os seguintes intervalos:

<b>IPO - PENALIDADES OPERACIONAIS POR ÔNIBUS E MÊS</b>	
<b>Índice</b>	<b>Nota</b>
menor de 2,00	10
2,01 a 5,00	8
5,01 a 10,00	6
10,01 a 20,00	3
mais de 20,00	0

f) **Penalidades Administrativas:** para o cálculo das Notas do Índice de Penalidades Administrativas (IPA), será computado o número de penalidades administrativas sofridas pela CONCESSIONÁRIA, relativas a todos os aspectos contratuais, exceto os abordados pelo IPO, por ônibus em operação, e por mês trabalhado.

A nota a ser atribuída ao IPA deve seguir os seguintes intervalos:

<b>IPA- PENALIDADES ADMINISTRATIVAS POR ÔNIBUS E MÊS</b>	
<b>Índice</b>	<b>Nota</b>
menor de 1,00	10
1,01 a 2,00	8
2,01 a 5,00	6
5,01 a 10,00	3
mais de 10,00	0

g) **Reclamações Operacionais:** para o cálculo das Notas do Índice de Reclamações Operacionais (IRO) será computado o número de reclamações registradas pelos usuários, em todos os canais oficialmente disponibilizados para isso, relativos aos aspectos operacionais de responsabilidade direta da da Concessionaria, que são o cumprimento das viagens, o comportamento das tripulações e o estado dos veículos (por ônibus em operação e por mês trabalhado).

A nota a ser atribuída ao IRO deve seguir os seguintes intervalos:

<b>IRO - RECLAMAÇÕES OPERACIONAIS</b>	
<b>Índice</b>	<b>Nota</b>
menor de 5,00	10
5,01 a 10,00	8
10,01 a 25,00	6
25,01 a 50,00	3
mais de 50,00	0

h) **Pesquisa de Satisfação:** os aspectos de responsabilidade direta da Concessionaria, envolvendo o cumprimento das viagens, o comportamento das tripulações e o estado dos ônibus serão objeto de pesquisas de satisfação periódicas, oferecendo-se aos entrevistados os seguintes níveis de satisfação:

- 1 – Muito satisfatório.
- 2 – Satisfatório.
- 3 – Indiferente.
- 4 – Insatisfeito.
- 5 – Muito insatisfeito.

O Índice de Satisfação será composto pela soma das seguintes porcentagens:

$$\begin{aligned} \text{IPS} &= 100\% \text{ Porcentagem "muito satisfeito"} \\ &+ 100\% \text{ Porcentagem "satisfeito"} \\ &+ 50\% \text{ Porcentagem "indiferente"} \end{aligned}$$

A nota a ser atribuída ao IPO deve seguir os seguintes intervalos:

<b>IPS - PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>	
<b>Índice</b>	<b>Nota</b>
maior que 70%	10
entre 55,00% e 69,99%	8
entre 45% e 54,99%	6
entre 30,00% e 44,99%	3
abaixo de 30,00%	0

#### **4 – QUADRO DE INDICADORES DE QUALIDADE (QIQ).**

A Nota Final do Quadro de Indicadores de Qualidade (QIQ) é a soma das notas finais apuradas para o Índice Mensal de Cumprimento de Viagens (IMV), Índice Mensal de Pontualidade (IMP), Índice Mensal de Disponibilidade de Frota (IMF), Índice Vistoria Mecânica (IVM), Índice Penalidades Operacionais (IPO), Índice Penalidades Administrativas (IPA), Índice Reclamações Operacionais (IRO) e Índice Pesquisa de Satisfação (IPS).

$$\text{QIQ} = (0,15 \times \text{IMV}) + (0,15 \times \text{IMP}) + (0,15 \times \text{IMF}) + (0,15 \times \text{IVM}) + (0,10 \times \text{IPO}) + (0,10 \times \text{IPA}) + (0,10 \times \text{IRO}) + (0,10 \times \text{IPS})$$

#### **5 – CLASSIFICAÇÃO.**

A CONCESSIONÁRIA será classificada conforme o índice obtido, o qual será pontuado conforme estabelecido abaixo:

- a) Nível A - Pontuação de 8,1 (oito vírgula um) a 10 (dez) = ótimo;
- b) Nível B - Pontuação de 6,1 (seis vírgula um) a 8,0 (oito) = bom;
- c) Nível C - Pontuação de 3,1 (três vírgula um) a 6,0 (seis) = regular;
- d) Nível D - Pontuação de 0 (zero) a 3,0 (três) = ruim.

## 6 – RESULTADO.

A CONCESSIONÁRIA que obtiver a pontuação Nível A e B será certificada pela qualidade dos serviços prestados.

A CONCESSIONÁRIA que obtiver a pontuação Nível C por três meses seguidos será obrigada a planejar, programar e implantar medidas de melhoria de sua qualidade.

A CONCESSIONÁRIA que obtiver a pontuação Nível D por três meses seguidos será obrigada a apresentar ao Poder CONCEDENTE, um programa de recuperação que deverá abranger para cada um dos índices identificados como insatisfatório as seguintes ações:

- a) Estratégia a ser adotada, dedicada a recuperar a suficiência de sua qualidade;
- b) Descrição detalhada das ações que comporão a estratégia proposta;
- c) Programação de implantação das ações;
- d) Recursos envolvidos;
- e) Metas de desempenho estabelecidas ao final da implantação do plano. Entre as metas, obrigatoriamente deverá constar o percentual de melhoria a ser obtido no índice para o qual o programa é direcionado. Tanto a estratégia quanto as ações a serem desenvolvidas devem dizer respeito unicamente a ações providas pela CONCESSIONÁRIA;
- f) O programa deverá ser encaminhado ao CONCEDENTE no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da divulgação dos resultados do QIQ;

g) O CONCEDENTE deverá, no prazo de 15 (quinze) dias, manifestar-se sobre a adequação das medidas propostas, podendo recusar a proposta ou simplesmente emitir opiniões e fazer sugestões;

h) O Programa de Recuperação, entretanto, será de responsabilidade exclusiva da CONCESSIONÁRIA, a quem caberá arcar com os recursos necessários a sua implementação assim como com os resultados de sua implementação, sem onerar a população ou os cofres públicos.

Quando CONCESSIONÁRIA obtiver resultado com pontuação Nível D, será submetida à avaliação das penalidades cabíveis.