

ANEXO III – Avaliação de Desempenho

1. Introdução

O Sistema de Avaliação de Desempenho das Concessionárias dos Serviços de Transporte Público Coletivo de Passageiros do Município de Porto Velho tem como finalidade tanto sua avaliação de desempenho econômico – financeiro quanto sua avaliação de desempenho operacional e de opinião das partes envolvidas, que visa avaliar o cumprimento de normas gerais e de padrões de serviço exercidos pelas mesmas, além também do desempenho técnico e operacional das Concessionárias com relação aos serviços prestados e a verificação da ocorrência de panes e acidentes.

A Avaliação Econômico-Financeira será realizada conforme apresentado no capítulo 2 do presente documento. A Avaliação de Desempenho Operacional, descrita no capítulo 3, compõe-se dos seguintes módulos (Tabela 1):

Módulo I - Controle normativo-operacional do serviço prestado.

Módulo II - Avaliação periódica do desempenho na vigência do contrato.

A descrição de incentivos baseados na avaliação geral se encontra no capítulo 4. Por fim, a Avaliação Qualitativa está descrita no capítulo 5.

As avaliações descritas nesse anexo deverão preferencialmente ser realizadas, na medida do possível, com a utilização de dados originados dos sistemas de ITS descritos no presente edital, de forma a dar praticidade e economicidade a essas ações. Entretanto, as avaliações não estão necessariamente atreladas aos sistemas digitais, existindo a possibilidade de averiguação por outros meios determinados pela Prefeitura.

Tabela 15. Características dos Módulos da Avaliação de Desempenho Operacional

Módulos Características	Módulo I	Módulo II
Objetivo	Verificar cumprimento de normas gerais e de padrões de serviço	Avaliar o desempenho técnico e operacional da Concessionária
Periodicidade	Contínua	Trimestral, semi-cumulativa
Decisões	Penalidades (advertências,	Continuidade do Contrato ou

Módulos Características	Módulo I	Módulo II
Associadas	multas), ajustes operacionais e caducidade do contrato	caducidade da concessão
Tipos de critério	Normas gerais e específicas	Normas gerais e específicas
Tipos de indicador	Qualitativo e quantitativo	Quantitativo
Tipos de coleta	Censitária	Censitária

2. Avaliação econômico-financeira

Será exigida a realização de auditoria independente sobre as demonstrações contábeis da Concessionária, contratada pela própria Concessionária, devendo estas ser publicada.

Estas auditorias deverão ser realizadas anualmente e devem ser informadas à Prefeitura Municipal de Porto Velho com antecedência de 15 dias úteis, para que se possa avaliar a empresa de auditoria contratada e autorizar a realização da auditoria.

Além disso, a Prefeitura Municipal de Porto Velho, por meio da Secretaria Municipal de Trânsito, Mobilidade e Transporte (SEMTRAN), no exercício de sua função fiscalizadora, utilizar-se-á de mecanismos de controle, com o auxílio dos órgãos de Controle Interno (Controladoria Geral do Município – CGM e da Procuradoria Geral do Município – PGM), que possibilite a identificação da conformidade das informações financeiras com as operacionais, bem como o acompanhamento do desempenho econômico-financeiro da Concessionária, garantindo análises mais consistentes, com a identificação de evoluções e tendências, por meio das demonstrações contábeis publicadas e auditadas.

Essas demonstrações contábeis devem ser apresentadas em conformidade com os balancetes analíticos, devendo ser encaminhados ao Órgão Gestor do Contrato. Tais demonstrações contábeis fornecerão subsídios às revisões e manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Concessão.

Em casos onde haja a identificação de informações contábeis incompatíveis com as informações operacionais fornecidas pela Concessionária, o Órgão Gestor do Contrato poderá solicitar esclarecimentos, podendo aplicar as penalidades legais quando tais esclarecimentos se mostrarem insatisfatórios, ou quando as discrepâncias encontradas indicarem a possibilidade da ocorrência de manipulação de dados e atos de má fé por parte da Concessionária, o que será analisado em conjunto com as leis de controle e governança.

3. Avaliação de desempenho operacional

A Avaliação de Desempenho Operacional da Concessionária será realizada por meio de 02 (dois) módulos distintos, descritos a seguir. Cada módulo encontra-se constituído de diferentes indicadores, aos quais serão atribuídas notas e pesos diferenciados, a fim de se chegar a uma pontuação global final que indique a adequabilidade ou não do serviço prestado com o nível de serviço desejado.

3.1. MÓDULO I – Controle Normativo-Operacional do serviço prestado

O Módulo I corresponde ao controle normativo-operacional do serviço prestado e visa verificar o cumprimento de normas gerais e de padrões de serviço estabelecidos no regulamento, no contrato e nas demais normas e instruções complementares. A ação ou omissão, por parte da Concessionária e seus empregados ou prepostos, que importe na inobservância das normas anteriormente referidas, constitui infração.

As infrações que são objeto de penalidades são regulamentadas por legislações municipais e outras específicas sobre a matéria. Os infratores ficam sujeitos às seguintes penalidades, que devem ser observadas para o sistema:

- **Advertência Escrita:** será aplicada à Concessionária na primeira vez que ocorrer qualquer uma das infrações previstas nos incisos do Grupo 1;
- **Multa:** será vinculada à tarifa pública padrão do Sistema no momento da infração e será aplicada à Concessionária em caso de reincidência de qualquer um dos incisos do Grupo 1 ou na primeira vez que ocorrer qualquer uma das infrações dos Grupos 2, 3, 4 e 5;
- **Suspensão de linhas;**
- **Encampação;**
- **Rescisão;**
- **Caducidade;**
- **Além de outras sanções previstas em lei.**

As infrações deste contrato encontram-se no Anexo III.B, e para cada infração cometida, da qual tenha gerado Advertência Escrita ou Auto de Infração ou Multa, haverá a aplicação da pontuação correspondente, a qual será apurada separadamente para a Concessionária, conforme o seguinte critério (Tabela 16):

Tabela 16. Critérios e pontuações de advertências ou autos de infração

Tipo	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo 5
Advertência escrita:	0,5 ponto	1,0 ponto	—	—	—
Auto de Infração ou Multa:	1,0 ponto	2,0 pontos	5,0 pontos	10,0 pontos	20,0 pontos

O atraso no pagamento de multa relativa ao Auto de Infração implicará na anotação, em prontuário da Concessionária, de 1,0 (um) ponto, relativo a cada um deles.

O atraso no pagamento de multa com prazo superior a 30 (trinta) dias impedirá a tramitação de qualquer requerimento ou solicitação por parte da Concessionária ao Órgão Gestor.

O total acumulado de pontos em função das infrações cometidas pela Concessionária e seus agentes implicará na penalidade de caducidade ou rescisão da concessão, podendo ser cumulado com encampação (em casos extremos diante da necessidade de prestar o serviço), quando ultrapassar os limites previstos, apresentados a seguir.

A pontuação, relativa às infrações cometidas pela Concessionária, terá os seguintes limites para a caducidade da concessão:

Acima de 800 (oitocentos) no período de 24 (vinte e quatro) meses consecutivos.

Acima de 500 (quinhentos) pontos no período de 12 (doze) meses, a contar da primeira autuação;

A contagem de pontos será feita mensalmente, computando-se os pontos referentes aos 12 (doze) e 24 (vinte e quatro) meses antecedentes ao mês em questão.

Quando a Concessionária atingir 50% e 70% dos pontos, o Poder Público lhe comunicará sua pontuação a fim de adverti-la quanto a sua situação e permitir que a mesma tome as devidas providências para evitar que os valores limites sejam alcançados.

As irregularidades cometidas pelos prepostos, comprovadamente por dolo ou má fé de terceiros ou, ainda, motivadas por interesses escusos e por vontade conscientemente dirigida com o propósito de obter a caducidade da concessão, em razão de extrapolação da pontuação prevista, poderão, a critério do Órgão Gestor, ser desconsideradas, tendo anuladas as infrações e as pontuações aplicadas, como forma de se evitar uma rescisão contratual fora dos parâmetros definidos em Contrato da Concessão, que contem em sua essência a garantia do serviço público de transporte coletivo urbano de qualidade e, em atendimento aos preceitos da Constituição Federal, da Lei de Mobilidade Urbana e demais leis municipais.

3.2. MÓDULO II – Avaliação periódica do desempenho técnico e operacional ao longo do contrato

A avaliação do desempenho técnico e operacional será realizada através de Índices de Desempenho Operacionais (IDO's) associados aos aspectos de Confiabilidade, Segurança e Relacionamento com o Usuário, definidos como atributos formadores do conceito de qualidade especificado pela SEMTRAN.

As disposições aqui presentes poderão sofrer alterações (tanto na sua forma de cálculo quanto na variação de atributos e índices de desempenho operacionais) sempre que a SEMTRAN julgar necessário. No caso de alterações nos métodos ou nos índices a Concessionária será previamente avisada, facultando-se sua participação no processo e concedendo prazo para a adaptação.

Para efeitos de medição dos IDO's (Índices de Desempenho Operacionais) serão utilizados os seguintes instrumentos:

- **Índice de Cumprimento de Viagem:** medição via sistemas de ITS ou fiscalização in loco por representantes da SEMTRAN;
- **Índice de Quebra:** Registro de quebras;
- **Índice de Reprovação da Vistoria:** Cadastro de Vistoria Periódica;

- **Índice de Acidentes:** Registro de Ocorrências;
- **Índice de Autuações:** Registro de Autos de Infração;
- **Índice de Reclamação de Pessoal Operacional:** Registros de reclamações através dos canais de comunicação do órgão gestor;
- **Índice de Reclamação de Viagem:** Registros de reclamações através dos canais de comunicação do órgão gestor;

A coleta de dados dar-se-á de forma contínua. Os IDO's (Índices de Desempenho Operacionais) serão medidos e calculados mensalmente. Entretanto, os IDO's (Índices de Desempenho Operacionais) que não forem medidos pelo órgão gestor, no período avaliado, serão considerados na avaliação como "meta cumprida".

O valor mensal de cada Índice de Desempenho Operacional (IDO) será obtido através do cálculo da média móvel da medição mensal dos três últimos meses:

$$IDO = \frac{MM_1 + MM_2 + MM_3}{3}$$

Sendo:

MM1 – Medição do mês 1;

MM2 – Medição do mês 2;

MM3 – Medição do mês 3.

O valor de cada Índice de Desempenho Operacional Trimestral (IDOT) será obtido através da média das três médias móveis obtidas no trimestre:

$$IDOT = \frac{IDO_1 + IDO_2 + IDO_3}{3}$$

O valor de cada Índice de Desempenho Operacional Anual (IDOA) será igual à média dos 04 (quatro) últimos índices trimestrais:

$$IDOA = \frac{IDOT_1 + IDOT_2 + IDOT_3 + IDOT_4}{4}$$

A avaliação geral anual da Concessionária é descrita no próximo capítulo deste Anexo será ainda gerado pela SEMTRAN um Relatório de Avaliação Trimestral (RAT) dos Índices de Desempenho Operacionais, o qual será apresentado trimestralmente às Concessionárias, com a avaliação de cada IDO.

O RAT será realizado da seguinte forma:

Serão comparados IDOT'S, em cada trimestre, com o valor de sua respectiva meta trimestral. Se o IDOT for inferior à sua meta trimestral, o índice será reprovado.

Para cada índice reprovado a Concessionária deverá apresentar um Plano de Melhorias.

O Plano de cada IDOT reprovado deverá ser entregue num prazo de 07 (sete) dias úteis, contados da apresentação do RAT com cronograma de execução/implementação. Caso a

SEMTRAN recuse o Plano de Melhorias apresentado, a Concessionária deverá elaborar um novo Plano de Melhorias obedecendo ao prazo de 07 (sete) dias úteis. Esse Plano deverá ser executado pela Concessionária em caso de aprovação pela SEMTRAN.

Para compor avaliação do desempenho operacional e obtenção dos IDO's, relacionam-se, a seguir, as definições, método de cálculo, valor de referência, meta a ser cumprida, objetivo, período de medição e avaliação:

Os valores de referência poderão ser alterados pelo Órgão Gestor, periodicamente, em intervalos semestrais, sempre que constatado um desempenho superior.

Caberá à Concessionária captar e enviar ao Órgão Gestor, quando solicitado dados e informações necessárias ao processamento e geração dos indicadores, dentro dos padrões estabelecidos.

Os procedimentos para captação e prazos para encaminhando dos dados e informações relativas aos indicadores estabelecidos serão definidos pelo Órgão Gestor sendo que, no caso de descumprimento, serão aplicadas as multas previstas no Contrato.

As categorias de avaliação e os respectivos indicadores e fórmulas de cálculo poderão ser revistos pelo Órgão Gestor, quando identificada a necessidade de aprimorar e ampliar a sistemática de avaliação.

Tabela 17. Estrutura dos indicadores considerados

Confiabilidade (3.2.1)	Segurança (3.2.2)	Relacionamento com o usuário (3.2.3)
Índice de Cumprimento de Viagem – ICV (3.2.1.1)	Índice de Reprovação da Vistoria (3.2.2.1)	Índice de Reclamação do Pessoal Operacional (3.2.3.1)
Índice de Quebra (3.2.1.2)	Índice de Acidentes de Trânsito (3.2.2.2)	Índice de Reclamação de Viagens (3.2.3.2)
	Índice de Autuações (3.2.2.3)	

3.2.1. Confiabilidade

É a dimensão da qualidade percebida pela eficiência do serviço, que representa o grau de credibilidade atribuído à operadora, mediante os cumprimentos dos serviços, dentro dos parâmetros contratuais especificados e estabelecidos nesta metodologia.

3.2.1.1. Índice de Cumprimento de Viagem – ICV

Forma de Cálculo: A base de cálculo do Índice de Cumprimento de Viagem é o total de viagens regularmente realizadas (ou seja, as viagens que foram realizadas dentro dos critérios de largada e passagem nos pontos de referência sem atrasos) dividido pelo total de viagens previstas (viagens da tabela horária). Este cálculo irá gerar o ICV de cada linha.

Critérios de Cumprimento de Viagem:

Para ser considerada “realizada”, a viagem deve atender todos os critérios de largada e passagem pelos pontos de referência sem atraso.

Será considerada Viagem Realizada as viagens em condição anormal, ou seja, viagens que sofreram atrasos em função de contingências como, por exemplo, no caso de congestionamento, mediante solicitação da Concessionária e confirmação da equipe responsável da SEMTRAN.

Valores de Referência:

- Índice de Partida (início da operação): 95%
- Meta: 99% a partir do início do segundo ano da operação
- Medição: Mensal
- Avaliação: Trimestral e Anual

3.2.1.2. Índice de Quebra – IQ

Forma de Cálculo: Considera-se índice de quebra o valor obtido pela divisão entre o número de quebras de veículos da frota verificada no período mensal e a quantidade de veículos da frota operante.

Valores de Referência:

- Índice de Partida (início da operação): 0,1
- Meta: 0,05 a partir do início do segundo ano da operação
- Medição: Mensal
- Avaliação: Trimestral e Anual

3.2.2. Segurança

É o atributo fundamental para garantia da integridade dos usuários e do pessoal da operação do sistema.

3.2.2.1. Índice de Reprovação da Vistoria - IRV

Forma de Cálculo: O Índice de Reprovação da Vistoria é o resultado da quantidade de carros reprovados na vistoria, de acordo com os critérios estabelecidos pela SEMTRAN, dividido pela quantidade de carros vistoriados no período mensal.

Valores de Referência:

- Índice de Partida (início da operação): 0,08
- Meta: 0,05 a partir do início do segundo ano da operação.
- Medição: Mensal
- Avaliação: Trimestral e Anual

3.2.2.2. Índice de Acidentes de Trânsito – IAT

Forma de Cálculo: O índice de acidentes de trânsito é obtido através do quociente da quantidade de acidentes registrados ou verificados pela SEMTRAN no período de um mês e o total da frota operante da concessionária.

Valores de Referência:

- Índice de Partida (início da operação): 0,20
- Meta: 0,15 a partir o início do segundo ano da operação.
- Medição: Mensal
- Avaliação: Trimestral e Anual

3.2.2.3. Índice de Autuações - IAU

Forma de Cálculo: O Índice de Autuações é obtido através da quantidade de autuações emitidas pela SEMTRAN ou pela autoridade de trânsito no período de um mês comparativamente à quantidade de veículos frota operante da concessionária.

Valores de Referência:

- Índice de Partida (início da operação): 0,6.
- Meta: 0,3 a partir do início do terceiro ano de operação
- Medição: Mensal
- Avaliação: Trimestral e Anual

3.2.3. Relacionamento com o usuário

Os índices de relacionamento com o usuário são catalogados pelo atendimento do Órgão Gestor ao público, e compõe reclamações quanto ao pessoal operacional e reclamações das viagens.

Os quadros do Anexo II.C apresentam os agrupamentos dos tipos de reclamações catalogados e podem ser alterados pelo Órgão Gestor de acordo com informações recebidas pela central de relacionamento com a população.

3.2.3.1. Índice de Reclamação de Pessoal Operacional – IRO

Forma de Cálculo: O Índice de Reclamação de Pessoal Operacional será obtido através da relação entre o número de reclamações dirigidas à SEMTRAN e/ou à concessionária no período de um mês pelo total de pessoal operacional (motoristas, cobradores e fiscal) da Concessionária.

Para os fins da avaliação de desempenho, as reclamações referentes ao pessoal operacional são:

- Abandonar veículo com máquina ligada;
- Arrancar antes de concluir embarque/desembarque;
- Dirigir com excesso de velocidade e/ou imprudência;
- Estacionar fora da parada;

- Interromper viagem sem justificativa;
- Motorista conversando com passageiro;
- Motorista faltou com urbanidade;
- Motorista fumando;
- Permitir desembarque pela porta da frente;
- Trafegar com portas abertas;
- Permitir embarque pela porta traseira;
- Recusar desembarque de passageiro;
- Recusar embarque de idoso;
- Recusar embarque de passageiro;
- Cobrador faltou com urbanidade;
- Cobrador fumando;
- Negar troco ao passageiro;
- Fiscal faltou com urbanidade;

Valores de Referência:

- Índice de Partida (início da operação): 0,15
- Meta: 0,1 a partir do início do segundo ano de operação
- Medição: Mensal
- Avaliação: Trimestral e Anual.

3.2.3.2. Índice de Reclamação de Viagens

Forma de Cálculo: O Índice de Reclamação de Viagens será obtido através da relação entre o número de reclamações dirigidas à SEMTRAN e/ou à concessionária pelo número de viagens.

Para os fins da avaliação de desempenho, as reclamações referentes às viagens são:

- Falha no cumprimento da tabela horária;
- Superlotação;
- Trafegar com má ou sem identificação;
- Trafegar fora do itinerário;
- Veículo em mau estado de conservação e/ou higiene;

Valores de Referência:

Índice de Partida (início da operação): Uma reclamação de viagem a cada 500 viagens realizadas pela Concessionária.

Meta: Uma reclamação de viagem a cada 750 viagens realizadas a partir do início do segundo ano da operação.

- Medição: Mensal
- Avaliação: Trimestral e Anual

4. Avaliação geral da concessionária

Além dos IDOA's, as Concessionárias serão avaliadas também em relação ao Valor Desempenho Total Anual (VDTA), onde deverão atingir 70 % (setenta por cento) das metas trimestrais estabelecidas, ou apresentar melhoria constante em metas sucessivas mediante apresentação de Plano de Ação para Recuperação do Índice.

Em caso de não satisfação dos índices, seja pelas metas ou pelo Plano de Recuperação, fica obstada a renovação contratual após o período de 15 (quinze) anos da Concessão.

Sem prejuízo das demais sanções contratuais e legais aplicáveis, o não cumprimento de 50% (cinquenta por cento) das metas estabelecidas pelo VDTA, ensejará modalidades distintas de rescisão do contrato, seja pelo instituto da rescisão, seja pelo instituto da caducidade e demais conseqüências legais, inclusive a encampação do serviço, entre outras sanções legais.

A SEMTRAN realizará também um Relatório de Avaliação Anual (RAA) dos Índices de Desempenho Operacional e o VDTA, cujo objetivo é avaliar o desempenho alcançado pelo conjunto de IDO's. O RAA será divulgado para a população.

O VDTA também condicionará a renovação da concessão pelo prazo disposto no Edital. Para obter o direito de renovação, a concessionária deve:

- Obter média geral para todos os anos de concessão acima de 0,7.
- Obter média para os últimos dois anos de operação acima de 0,8.
- Obter para todos os anos de operação VDTA acima de 0,5.

5. Avaliação qualitativa

Anualmente a Concessionária deverá realizar Pesquisa de Opinião junto ao público-alvo (Usuários, Gestores e Operadores) sobre diversas características do sistema. Um dos princípios da Pesquisa de Opinião é formação de um questionário padrão e de relatórios, fundamentais para permitir ações futuras, mas com a flexibilidade necessária à adaptação da realidade local.

O objetivo principal será avaliar a satisfação dos usuários do transporte coletivo por ônibus em relação a fatores da qualidade de forma qualitativa e possibilitar melhorias nos processos. Deverão ser atingidos os seguintes objetivos específicos:

- Identificar os principais pontos de satisfação e insatisfação;
- Verificar o impacto (importância) de cada aspecto na satisfação geral dos usuários;
- Analisar a percepção dos usuários quanto à forma como o transporte coletivo urbano está estruturada;
- Traçar o perfil socioeconômico demográfico da população pesquisada;
- Identificar a origem e destino dos usuários do transporte coletivo;
- Identificar os pólos geradores de usuários.

O Anexo III.A apresenta a estrutura da pesquisa de acordo com a percepção levantada (Usuário, Gestor ou Operador). O Plano de Pesquisa, com dimensionamento da amostra,

processos de coleta de dados e metodologia de consolidação dos dados, deverá ser previamente apresentado à SEMTRAN e estará sujeito à aprovação. Os resultados da pesquisa não são integrantes dos indicadores de desempenho descritos neste edital, mas servirão para auxiliar o Poder Público na identificação de problemas.

Visando promover a transparência da gestão em relação aos serviços de transportes públicos, o Órgão Gestor divulgará, por meio dos canais disponíveis, resumos das pesquisas de satisfação com a qualidade.

6. Normatização do Sistema de Infrações

O Decreto nº 6.633/1998 e demais alterações, regulamenta o serviço de transporte coletivo e institui a fiscalização dos serviços, em tudo quanto diga respeito a economia, segurança e comodidade dos passageiros, sob incumbência do órgão gestor, sem prejuízo daquela pertinente aos órgãos de Trânsito.

Além disso, o presente Edital exige do licitante vencedor, a partir do início da operação, a implantação e manutenção, nas dependências da SEMTRAN, de equipamentos, softwares, sistemas e demais requisitos técnicos de tal modo que possam ser recebidos, acessados e consultados, de forma ampla, irrestrita e imediata, os dados do Sistema de Bilhetagem Automática, e que permitam a localização online, o monitoramento, o controle e a gestão de viagens.

A finalidade dos referidos sistemas é, justamente, assegurar a fiscalização ininterrupta e imediata, tanto no que diz respeito aos dados econômicos e financeiros da concessão, quanto no que diz respeito ao cumprimento das viagens, horários e itinerários programados.

Além da fiscalização em seu aspecto operacional, e das eventuais auditorias sobre os aspectos administrativos, técnicos-operacionais e financeiros, o serviço estará submetido ainda ao Sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros do Município de Porto Velho, através da metodologia prevista neste anexo do presente Edital, baseada em conjunto de indicadores que expressam aspectos operacionais e de planejamento, cujo objetivo consiste na avaliação permanente do nível de qualidade e na melhoria contínua dos serviços prestados pela Concessionária.