

ANEXO II.2
PROJETO BÁSICO
SISTEMA DE CONTROLE DA QUALIDADE

PROJETO BÁSICO: SISTEMA DE CONTROLE DA QUALIDADE

1. CONCEITUAÇÃO

O Sistema de Controle da Qualidade do Serviço Público de Transporte Coletivo constitui elemento de gestão dos serviços e da relação contratual estabelecida com a **CONCESSIONÁRIA**, tendo como objetivos:

Apurar, através de um conjunto de indicadores, o grau de qualidade, permitindo a orientação de ações operacionais e de planejamento para a superação das principais deficiências observadas;

Apurar o desempenho da **CONCESSIONÁRIA** em cada período, mediante a transformação dos valores obtidos dos vários indicadores em uma nota de referência, de fácil identificação e acompanhamento;

Estimular a melhoria contínua dos serviços por parte da **CONCESSIONÁRIA**;

Servir de processo e parâmetro para a avaliação da qualidade do serviço para gestão do contrato.

Tal sistema está baseado em um conjunto de indicadores que expressam aspectos operacionais e de planejamento, conforme descrição deste anexo.

A implantação e operação do Sistema de Controle da Qualidade serão realizadas pelo **MUNICÍPIO**, através do **ÓRGÃO GESTOR**, a quem caberá a definição detalhada da metodologia e determinações abaixo, bem como, apuração dos indicadores.

À **CONCESSIONÁRIA** caberá fornecer todas as informações necessárias e acesso, em tempo real, aos bancos de dados gerados pelos sistemas de controle da operação.

A **CONCESSIONÁRIA**, ainda, nos termos deste Anexo e do Contrato de Concessão, deverá tomar as medidas necessárias à superação dos problemas observados, conforme apurado pelo Sistema de Controle da Qualidade.

2. INDICADORES

A relação de indicadores apresentados neste item possui caráter de orientação da metodologia, podendo receber adições ou supressões quando da elaboração da metodologia por parte do **ÓRGÃO GESTOR**.

2.1 - Indicador 1: Índice de falhas de veículo em operação

Forma de cálculo: Quociente da quantidade de quebras de veículo na via pública pela frota empenhada no período medido, assim calculado como a média da frota utilizada.

Metodologia: para o cálculo deste indicador, será apropriada mensalmente a quantidade de veículos que foram utilizados na operação, independentemente do horário, calculando-se a média da frota por dia. A quantidade de paralisações de operação de veículos (quebras) ocorridas será totalizada e o valor dividido pela frota média, gerando-se o indicador da **CONCESSIONÁRIA** no mês.

Unidade: quebras / veículos.

Fonte da informação: processamento dos dados obtidos nos controles realizados em campo, na garagem da **CONCESSIONÁRIA** ou informações fornecidas pelo Sistema de Monitoramento da Frota.

2.2 - Indicador 2: Índice de cumprimento das viagens programadas

Forma de cálculo: Quociente da quantidade de viagens realizadas pela quantidade de viagens programadas, sendo que as viagens programadas correspondem, no mínimo, às viagens programadas nos quadros de horários.

Metodologia: para o cálculo deste indicador será observada a seguinte seqüência de passos:

- a) Para cada linha, será totalizada, por período, a quantidade de viagens realizadas;
- b) Com base nesse valor, será calculado o número de viagens realizadas, mediante comparação com as viagens programadas;
- c) Tomando os dois valores (viagens realizadas e viagens programadas) será calculado o grau de cumprimento por período;

Unidade: %

Fonte da informação: processamento dos dados obtidos através do Sistema de Monitoramento da Frota.

2.3 - Indicador 3: Índice de aprovação da frota em vistorias programadas

Forma de cálculo: Quociente de veículos reprovados nas vistorias realizadas pelo **ÓRGÃO GESTOR**, pelo total de veículos vistoriados.

Metodologia: O **ÓRGÃO GESTOR** programará com a **CONCESSIONÁRIA**, sempre que achar necessário, vistoria completa nos veículos (chassis e carroceria). Nesta vistoria serão avaliados quantos veículos apresentam falhas em itens de segurança.

Unidade: Notificações / veículo.

Fonte da informação: Vistorias programadas.

2.4 - Indicador 4: Índice de irregularidades na atuação dos operadores

Forma de cálculo: Quociente da quantidade de notificações emitidas por problemas com os operadores (motoristas, cobradores e demais colaboradores de apoio operacional) e o total de veículos fiscalizados em rotinas de fiscalização.

Metodologia: **ÓRGÃO GESTOR** realizará processos de fiscalização corrente em locais como terminal, pontos finais de linha, a bordo dos veículos ou na via pública, de forma amostral, isto é, em alguns dias e períodos. O cálculo do indicador será realizado apropriando-se a quantidade de notificações emitidas por irregularidades na atuação dos operadores e o total de veículos que operam nas linhas do local fiscalizado. O indicador será o resultado do quociente entre estes dois valores (notificações e frota).

Unidade: Notificações / veículos.

Fonte da informação: Relatórios de fiscalização

2.5. - Indicador 5: Índice de reclamações de usuários sobre o serviço

Forma de cálculo: Quociente da somatória das reclamações de usuários no período analisado pela quantidade de passageiros transportados no mesmo período.

Metodologia: **ÓRGÃO GESTOR** obterá, a partir dos dados enviados pelo Serviço de Atendimento dos Passageiros/Cliente – SAC e dos seus próprios registros, as

reclamações dos usuários sobre os serviços. A partir desta relação, fará uma classificação, eliminando as reclamações que não sejam de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**, como: ponto de parada, trajeto, lombadas, congestionamento. A partir desta nova lista, totalizará as reclamações e calculará o índice, dividindo a quantidade de reclamações pela quantidade de passageiros transportados no mês, multiplicando o resultado, ao final, por 100.000.

Unidade: Reclamações / 100.000 passageiros

Fonte da informação: SAC e outros registros

2.6 - Indicador 6: Índice de ocorrência de acidentes/incidentes de trânsito

Forma de cálculo: Quociente da quantidade de acidentes e/ou incidentes com ou sem vítimas que tenham sido, comprovadamente, causados pelo motorista ou por condições mecânicas de veículos, pela frota operacional no período, considerada como a quantidade máxima de veículos em operação em cada um dos dias do período analisado.

Metodologia: para o cálculo deste indicador será observada a seguinte seqüência de passos:

- a) Serão analisados os registros de ocorrências, totalizando os acidentes/incidentes que foram comprovadamente causados pelo motorista ou pelo estado do veículo;
- b) Será calculado o total de veículos que operaram no mês;
- c) O grau de ocorrência de acidentes de trânsito será a quantidade de acidentes/incidentes pela frota operada.

Unidade: Acidentes / veículo

Fonte da informação: Boletins de Ocorrência

3. Cálculo de Indicador Global

Considerando que cada indicador monitora uma variável em separado, e que cada uma das variáveis é suscetível a desvios operacionais ou ocorrências de ordem maior, o **ÓRGÃO GESTOR** estará monitorando o indicador global de conformidade, este representado pelo máximo de 1 (100 %). Desta forma, considerando sempre o foco na conformidade do serviço e ao cliente e sua percepção sobre o serviço, se estabelece os pesos para cada um dos indicadores, a fim de compor o índice global de conformidade:

Indicador			Peso
2.1	IFVV	Índice de interrupção por falhas de veículo em viagem	0,15
2.2	ICVP	Índice de cumprimento das viagens programadas	0,25
2.3	IAFP	Índice de aprovação da frota em vistorias programadas	0,10
2.4	IAO	Índice de irregularidades na atuação dos operadores	0,15
2.5	IRCS	Índice de reclamações de clientes sobre o serviço	0,25
2.6	IOAT	Índice de ocorrência de acidentes de trânsito	0,10

Obtidas as notas de cada indicador, será calculado o índice global através da soma dos produtos das notas de cada indicador pelo peso relativo de cada atributo, através da seguinte fórmula:

$$IQSBk = IFVV \times P1 + ICVP \times P2 + IAFP \times P3 + IAO \times P4 + IRCS \times P5 + IOAT \times P6,$$
onde:

$$IQSBk = \text{Índice de Qualidade do Serviço Público de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros no período } k;$$

$$Pi = \text{peso do indicador na composição final do IQSB.}$$

4. Dos níveis de conformidade e ação

O **ÓRGÃO GESTOR** deverá monitorar sempre que necessário os indicadores, de maneira individual ou global, a qualquer período que considerar necessário.

Para fins de avaliação geral de conformidade e tomada de ações de reprogramação, será considerado o cálculo TRIMESTRAL do indicador **IGC** (Indicador de Conformidade Global), evitando assim que ocorrências pontuais sejam tratadas como rotineiras, gerando distorções de interpretação e de resolução.

Desta forma, se aplica:

INDICADOR		LASTRO	AÇÃO	
2.7	IGC	Indicador global de conformidade	Menor que 98%	Aplicação de penalidade*
				Apresentação de plano de ação pela CONCESSIONÁRIA
				Avaliação pontual pelo ÓRGÃO GESTOR, sem ação da CONCESSIONÁRIA

* As penalidades obedecerão à seguinte graduação:

1. Na primeira notificação a **CONCESSIONÁRIA** deverá implantar 05 (cinco) abrigos modelo padrão e em local a ser indicado pelo **CONCEDENTE**.
2. Na reincidência da não conformidade, além de implantar os 05 (cinco) abrigos modelo padrão e em local a ser definido pelo **CONCEDENTE**, a **CONCESSIONÁRIA** fica sujeita a aplicação das penalidades previstas em contrato.

Os planos de ação encaminhados pela **CONCESSIONÁRIA**, seja para ações corretivas ou preventivas, devem obedecer a uma estrutura mínima de informação:

- Ações preventivas podem se originar a qualquer momento, com foco na melhoria contínua;
- Ações corretivas são as originadas pelo não atendimento aos lastros definidos;
- Em todos os casos elencados a responsabilidade de abertura do plano de ação é da **CONCESSIONÁRIA**.
- Deverá a **CONCESSIONÁRIA**, no plano de ação:
- Investigar à(s) causa(s) fundamental (ais) da não conformidade
- De acordo com a necessidade, convocar outras entidades envolvidas para investigar a(s) causa(s) da não conformidade;
- Para a investigação fundamental de causa(s) de não conformidade(s) podem ser utilizadas ferramentas de suporte, como Brainstorming ou Benchmarking, Diagrama de Causa/Efeito ou outras aplicáveis a avaliação. Toda vez que uma destas ferramentas for utilizada para a resolução de problemas, as mesmas devem ser anexadas no respectivo plano de ação, comprovando desta forma, o estudo de causa da não conformidade;

Uma vez determinada a(s) ação (s) corretiva(s) ou preventiva(s) a **CONCESSIONÁRIA** deverá:

- Encaminhar ao **ÓRGÃO GESTOR**, devidamente preenchido o plano de ação;
- Determinação do prazo de implantação ou ação, preferencialmente indicando um cronograma de atividades para aprovação pelo **ÓRGÃO GESTOR**;
- Responsáveis pela implementação da Ação Corretiva/Preventiva.

Caberá ao **ÓRGÃO GESTOR** aprovar o plano de ação e seus prazos. Caso julgado necessário pode solicitar revisões e adequações do mesmo.

Deve o **ÓRGÃO GESTOR** avaliar o alinhamento das **CAUSAS** e **AÇÕES** propostas, buscando a efetividade do plano de ação. O **ÓRGÃO GESTOR**, no prazo determinado

pelo plano de ação, deverá verificar a efetividade da ação (s) corretiva(s) ou preventiva(s). Caso a(s) ação(ões) não tenha(m) sido efetivada(s) até o prazo preestabelecido, ao **ÓRGÃO GESTOR** deverá estabelecer uma nova data para a efetividade da(s) ação(ões), informar esta nova data ao(s) solicitante(s) da(s) ação(ões).

Cabe ao **ÓRGÃO GESTOR** avaliar, dentro do prazo acordado, avaliar a **EFETIVIDADE** das ações (se foram aplicadas conforme definido) e posteriormente, sua **EFICÁCIA** (se de fato resolveram as não conformidades apresentadas), com prazo compatível com o tempo necessário para efeito.

Em caso de não constatada a efetividade da ação determinada, dentro do novo prazo estabelecido no plano de ação, ao **ÓRGÃO GESTOR** pode se julgado necessário informar o **MUNICÍPIO**, o qual deve recomendar ações condizentes com a gravidade do problema, podendo para isso compor grupos especiais para o tratamento dos assuntos pertinentes.

5. Implementação do Sistema de Controle de Qualidade

O **ÓRGÃO GESTOR** promoverá a implantação do Sistema de Controle da Qualidade do Serviço em um prazo máximo de até 180 (cento e oitenta) dias, a partir da assinatura do contrato de concessão.

Neste período, será editado um manual de aplicação da metodologia exposta neste anexo e definidos os valores de referência para os indicadores e os pesos a serem considerados na apuração do Índice de Qualidade do Sistema.

A avaliação do serviço concedido será realizada através do cálculo dos indicadores de modo permanente, de acordo com a periodicidade de apuração do indicador. Assim, há indicadores que poderão ser mensais, outros semestrais ou anuais.

Ao longo dos primeiros 180 dias de aplicação do Sistema, admite-se que alguns indicadores não venham a ser calculados, em razão da adaptação dos procedimentos de trabalho internos do **ÓRGÃO GESTOR** e da **CONCESSIONÁRIA** no fornecimento das informações.

Após a implantação definitiva, o **ÓRGÃO GESTOR** elaborará, semestralmente, um relatório de avaliação da qualidade, contendo os resultados da apuração dos indicadores, cuja síntese deverá ser tornada pública, mediante os meios de divulgação usualmente empregados pelo **MUNICÍPIO**.

Tal relatório subsidiará uma avaliação global do serviço prestado e das medidas necessárias para a manutenção dos resultados obtidos, se positivo, ou de correção das deficiências observadas. Quando algum indicador for insuficiente, a

Concessão do Transporte Público



Concorrência nº. 01/2015

CONCESSIONÁRIA será notificada a apresentar um plano de ação para melhoria da qualidade. Neste plano deverão estar indicadas as ações corretivas dos principais problemas identificados.

A qualquer tempo será dada ciência à **CONCESSIONÁRIA** sobre a apuração dos indicadores, permitindo-lhe a sua manifestação formal sobre os valores obtidos pelo **ÓRGÃO GESTOR**.