



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE PELOTAS  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

**ANEXO II.2**  
**PROJETO BÁSICO**  
**SISTEMA DE CONTROLE DA QUALIDADE**



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE PELOTAS  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

**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**.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE PELOTAS  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

### 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:

- Para cada linha, será totalizada, por período, a quantidade de viagens realizadas;
- Com base nesse valor, será calculado o número de viagens realizadas, mediante comparação com as viagens programadas;
- 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.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE PELOTAS  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

**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 sequência de passos:

a) Serão analisados os registros de ocorrências, totalizando os acidentes/incidentes que foram comprovadamente causados pelo motorista ou pelo estado do veículo;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE PELOTAS  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

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	<b>IFVV</b>	Índice de interrupção por falhas de veículo em viagem	0,15
2.2	<b>ICVP</b>	Índice de cumprimento das viagens programadas	0,25
2.3	<b>IAFP</b>	Índice de aprovação da frota em vistorias programadas	0,10
2.4	<b>IAO</b>	Índice de irregularidades na atuação dos operadores	0,15
2.5	<b>IRCS</b>	Índice de reclamações de clientes sobre o serviço	0,25
2.6	<b>IOAT</b>	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 formula:

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

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

$Pi$  = 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),



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MUNICÍPIO DE PELOTAS

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

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;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE PELOTAS  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

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.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE PELOTAS  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

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 **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**.