

**EDITAL**  
**CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 002/2018**



**NOVO SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS**  
**MENDES/RJ**

**ANEXO II-F**

**CRITÉRIO, INDICADORES, FÓRMULAS E PARÂMETROS DEFINIDORES DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

**Fundamento:** (Lei nº 8.987/95, art. 6º, § 1º, e 23, III).



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**PREFEITURA DE MENDES**  
Avenida Julio Braga, 86, Centro,  
Mendes – RJ – CEP: 26.700-000



## **CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 002/2018**

### **ANEXO II – F**

#### **CRITÉRIOS, INDICADORES, FÓRMULAS E PARÂMETROS DEFINIDORES DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS**



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**PREFEITURA DE MENDES**  
Avenida Julio Braga, 86, Centro,  
Mendes – RJ – CEP: 26.700-000



## **CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 002/2018**

### **ANEXO II-F**

#### **CRITÉRIOS, INDICADORES, FÓRMULAS E PARÂMETROS DEFINIDORES DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS.**

##### **CRITÉRIOS DO ESTUDO**

O presente Anexo tem como objetivo definir os critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA, além de disciplinar as sanções aplicáveis na hipótese de desrespeito a esses parâmetros.

O SISTEMA DE DESEMPENHO estabelecido por este anexo não elimina ou substitui, antes, busca complementar outros mecanismos e ações de fiscalização do PODER CONCEDENTE no âmbito da CONCESSÃO.

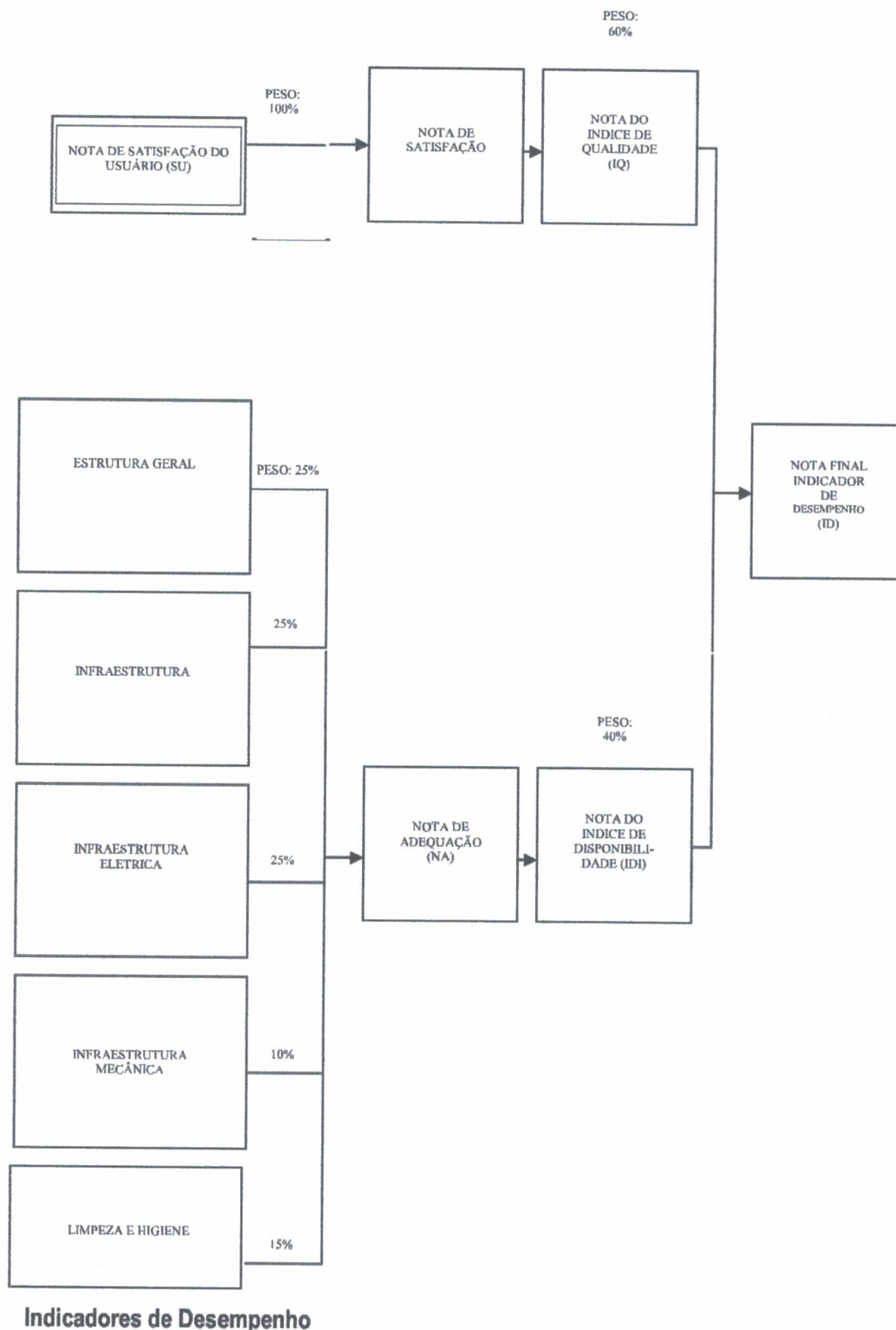
A aferição e mensuração da qualidade do resultado obtido em relação aos SERVIÇOS prestados serão realizadas por meio de dois Indicadores, a cada semestre:

Índice de Qualidade (IQ): avalia a qualidade do serviço através de pesquisa de opinião realizada diretamente com os usuários do Transporte Coletivo Regular de Passageiros;

Índice de Disponibilidade (IDI): avalia o grau de disponibilidade da infraestrutura e serviços prestados na CONCESSÃO;

Iniciada a operação, a CONCESSIONÁRIA terá um prazo de 60 (sessenta) dias a partir da sua primeira avaliação para atingir as metas estabelecidas, observadas os respectivos percentuais de satisfação e desempenho, independentemente de aplicação das sanções administrativas fixadas no edital e no contrato de concessão.

O diagrama a seguir ilustra a composição do Índice de Desempenho:



## I. Índice de Qualidade

Para determinação do Índice de Qualidade, o PODER CONCEDENTE realizará pesquisa junto a USUÁRIOS do sistema de transporte coletivo, e ainda perante CESSIONÁRIOS de espaços do terminal rodoviário.

Foram definidos parâmetros específicos para avaliação. O quadro a seguir apresenta o indicador a ser avaliado.

Assim, o Índice de Qualidade é formado pelo indicador:

### 1. Satisfação do usuário (SU).

#### Indicador

#### 1. Satisfação do usuário (SU);

Grupo	Item
<b>Ônibus (Geral)</b>	Satisfação Geral
<b>Área interna</b>	
Segurança	
Limpeza	
Conforto	
Comunicação Visual	
<b>Acessibilidade</b>	Acesso ao setor operacional do terminal
Acesso ao estacionamento	
Circulação interna	
Facilidade de acesso de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida	
<b>Pessoal</b>	Cortesia e urbanidade
Motorista	
Cobrador	
Fiscal de linhas	
<b>Área externa</b>	Segurança
Iluminação	
Limpeza	

### Procedimentos de avaliação – Índice de Qualidade

O indicador de qualidade será obtido através de Pesquisa de Satisfação, que deverá ser realizada por empresa especializada do ramo. Essa empresa será contratada pela concessionária, mediante prévia aprovação do PODER CONCEDENTE.

A Pesquisa de Satisfação ocorrerá a cada semestre. O questionário a ser desenvolvido deverá ser previamente aprovado pelo PODER CONCEDENTE e abordará todas as atividades listadas no quadro de indicador apresentado anteriormente.

Serão realizadas entrevistas de campo no terminal rodoviário e paradas, sendo que a coleta de dados deverá contemplar uma amostra estatisticamente representativa do universo da demanda e do movimento.

A quantidade exata da amostra e as datas das entrevistas serão estabelecidas pela empresa especializada em pesquisa, após aprovação prévia do PODER CONCEDENTE. Os entrevistados serão ouvidos após fazer uso do serviço a ser avaliado.

Os entrevistados classificarão o nível de qualidade dos serviços prestados conforme os “Conceitos de Aprovação” abaixo, que serão convertidos em Notas de 1 (um) a 5 (cinco).

Conceitos de Aprovação	Nota do Entrevistado
Ótimo	5
Muito Bom	4
Bom	3
Regular	2
Ruim	1

A Nota de Satisfação deverá ser obtida por meio da fórmula abaixo, na qual serão inseridas as médias aritméticas das notas dos entrevistados, conforme categoria e pesos.

$$NS = [1,0*(SU)]$$

O Índice de Qualidade é obtido a partir da Nota de Satisfação:

Nota de Satisfação (NS)	Índice de Qualidade (IQ)
$NS \geq 4$	1
$3 \leq NS < 4$	0,75
$2 \leq NS < 3$	0,5
$NS < 2$	0

## II. Índice de Disponibilidade

O Índice de Disponibilidade (IDI) foi elaborado para retratar a disponibilidade da infraestrutura da Concessionária.

Os itens avaliados são divididos em cinco grupos, para fins de definição da frequência e critérios de avaliação:

- ▶ Estrutura Geral;
- ▶ Infraestrutura da manutenção: pelo menos 30% dessas vistorias devem ocorrer em dias/horários de pico;
- ▶ Infraestrutura elétrica: pelo menos 30% dessas vistorias devem ocorrer em dias/horários de pico;
- ▶ Infraestrutura Eletromecânica;
- ▶ Limpeza e Higiene.

Para cada grupo foram definidos os itens específicos, que devem ter a sua disponibilidade avaliada, conforme tabela a seguir:

	Grupos	Qtd. de itens	Item
1	Estrutura Geral	2	Áreas comuns e áreas restritas
2	Elétrico	3	Iluminação, elementos de controle e rede e telecomunicação.
3	Hidráulico	4	Disponibilidade de água, instalações hidro sanitárias, elementos de controle, combate a incêndio.
4	Eletromecânico	5	Oficina mecânica (rampa de inspeção, lavagem e lubrificação), borracheiro, almoxarifado, escritório e estacionamento (pátio de manobra).
5	Limpeza e Higiene	1	Limpeza geral

### Procedimentos de Avaliação – Índice de Disponibilidade

Os itens descritos serão medidos através de Relatórios (gerados manualmente ou através de sistema), ou verificações *in loco*, a depender do tipo de avaliação.

Cada um dos indicadores receberá uma nota, na escala de 1 (um) a 5 (cinco) conforme tabela de indicadores adiante. Após a definição da média aritmética para cada grupo de que trata a tabela de indicadores, será obtida a Nota de Adequação, correspondente à média ponderada (conforme pesos definidos no diagrama, página 3).

Para os grupos que são avaliados mais de uma vez durante um mesmo semestre, a Nota de Adequação consistirá na média aritmética das notas previamente obtidas naquele mesmo semestre.

A partir da Nota de Adequação será obtido o Índice de Disponibilidade, de acordo com os seguintes parâmetros:

Nota de Adequação (NA)	Índice de Disponibilidade (IDI)
NA > 4,5	1
4 < NA ≤ 4,5	0,75
3 < NA ≤ 4	0,5
2 < NA ≤ 3	0,25
NA ≤ 2	0

#### Procedimentos de obtenção do ID

A concessionária deverá calcular os Índices de Qualidade (IQ) e Disponibilidade (ID) conforme explicitado neste Anexo.

A concessionária deve elaborar, semestralmente, o Relatório de Desempenho, contendo os dados relativos a todos os indicadores. O Relatório deve conter as atualizações periódicas previstas para cada indicador de desempenho, sendo que no caso de um indicador não ter sido atualizado no semestre em questão, deverá ser considerada sua nota mais recente.

O Relatório de Desempenho, bem como todas as informações nele contidas, passarão por um processo de verificação, realizado e coordenado pelo PODER CONCEDENTE.

O PODER CONCEDENTE verificará a acuidade do Relatório de Desempenho por meio de análise da documentação e de dados disponibilizados pela concessionária e de visitas para checagem *in loco* dos indicadores de disponibilidade.

Cada um dos Índices fornecerá uma nota, situada entre 0 (zero) e 1 (um). A partir dos resultados de cada um dos Índices, será possível obter o Índice de Desempenho (ID), conforme fórmula a seguir:

$$ID = (0,6 \cdot IQ + 0,4 \cdot IDI)$$

#### Penalidades

A partir do resultado do Índice de Desempenho, apresentado no relatório semestral de desempenho, a concessionária estará sujeita a aplicação de penalidades, na forma de multa pecuniária, estabelecida no edital e no contrato de concessão, independentemente de sua incidência em período anterior.

O valor das penalidades será calculado conforme a tabela a seguir:

Índice de Desempenho (ID)	Valor das Penalidades
1	0
$0,95 \leq ID < 1$	Advertência
$0,90 \leq ID < 0,95$	R\$ 5.000,00
$0,85 \leq ID < 0,90$	R\$ 7.500,00
$0,80 \leq ID < 0,85$	R\$ 10.000,00
$0,75 \leq ID < 0,80$	R\$ 12.500,00
$0,50 \leq ID < 0,75$	R\$ 15.000,00
$0,25 \leq ID < 0,50$	R\$ 17.500,00
$ID < 0,25$	R\$ 20.000,00

**MARCOS LUCIANO DE OLIVEIRA JUNIOR**  
Engenheiro Civil  
CREA 1995100933  
CPF 822.104.707-49