

EDITAL DE CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 001/2026

Concessão Comum do Serviço de Transporte Público Coletivo de
Passageiros por Ônibus no Município de Curitiba

ANEXO 2.09 - Sistema de Gestão da Qualidade

Sumário

1. Apresentação
2. Aspectos gerais do Sistema de Gestão da Qualidade
3. Metodologia de cálculo dos indicadores do SGQ
 - 3.1 Do cálculo do Indicador IQ1 – Reclamações
 - 3.2 Do cálculo do Indicador IQ2 – Satisfação dos passageiros
 - 3.3 Do cálculo do Indicador IQ3 – Sinistros de Trânsito e da Operação
 - 3.4 Do cálculo do Indicador IQ4 – Confiabilidade da Frota
 - 3.5 Do cálculo do Indicador IQ5 – Irregularidades da Operação (Autuações)
 - 3.6 Do cálculo do Indicador IQ6 – Inspeção da Frota
 - 3.7 Do cálculo do Indicador IQ7 – Cumprimento de viagens
 - 3.8 Do cálculo do Indicador IQ8 – Cumprimento do Perfil da Frota
 - 3.9 Do cálculo do Indicador IQ9 – Pontualidade
 - 3.10 Do cálculo do Indicador IQ10 – Estado da infraestrutura delegada
4. Cálculo do valor do IDG – Índice de Desempenho Global
5. Do Plano de Consequências
6. Da aplicação do SGQ na remuneração dos SERVIÇOS
7. Dos procedimentos gerais de aplicação do SGQ
8. Divulgação dos resultados do SGQ
 - 8.1 Periodicidade da divulgação dos relatórios parciais e consolidados
 - 8.2 Conteúdo mínimo dos relatórios de avaliação

1. Apresentação

Este ANEXO apresenta o SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ) do SIM, com os seus componentes, que incluem:

- a) Os INDICADORES DE QUALIDADE para avaliação dos atributos estabelecidos;
- b) Os valores de referência da meta estabelecida para cada INDICADOR DE QUALIDADE;
- c) Os critérios de classificação do grau de qualidade;
- d) A forma de cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO GLOBAL DA QUALIDADE (IDG) a partir dos INDICADORES DE QUALIDADE de cada atributo;
- e) As ações a serem realizadas pela CONCESSIONÁRIA em razão da classificação do seu IDG;
- f) A forma de aplicação do SGQ na remuneração dos SERVIÇOS da CONCESSIONÁRIA;
- g) Os procedimentos da CONCESSIONÁRIA e do PODER CONCEDENTE quanto à apuração dos INDICADORES DE QUALIDADE e do IDG.

2. Aspectos gerais do Sistema de Gestão da Qualidade

O SGQ compreende o conjunto de processos de trabalho associados à apuração dos INDICADORES DE QUALIDADE, avaliação de resultados e estabelecimento de planos de atuação que visem a manutenção de padrões elevados de qualidade dos SERVIÇOS.

Como tal, o SGQ é elemento de gestão dos SERVIÇOS e da relação contratual estabelecida com as CONCESSIONÁRIAS, tendo como objetivos:

- Permitir 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 DE QUALIDADE em uma nota de referência, o IDG, de fácil identificação e acompanhamento;
- Estimular a melhoria contínua dos SERVIÇOS por parte da CONCESSIONÁRIA; e
- Facilitar o controle social dos SERVIÇOS através da divulgação das notas alcançadas pelas CONCESSIONÁRIAS.

Para o alcance destes objetivos, serão estabelecidos mecanismos de aprimoramento dos processos e agentes envolvidos na execução, no planejamento e no controle dos SERVIÇOS, sob responsabilidade das CONCESSIONÁRIAS, baseado em um conjunto de INDICADORES DE QUALIDADE que expressam aspectos relativos à execução dos SERVIÇOS, à satisfação dos USUÁRIOS, à segurança e responsabilidade social dos SERVIÇOS.

Serão calculados 10 (dez) INDICADORES DE QUALIDADE (IQ), que estão relacionados a seguir.

Tabela 1 – Relação dos INDICADORES DE QUALIDADE do SGQ

	Nome	Grupo
IQ1	Reclamações	Visão dos passageiros
IQ2	Satisfação dos passageiros	
IQ3	Sinistros de Trânsito e na Operação	Processos da Concessionária
IQ4	Confiabilidade da frota	
IQ5	Irregularidades da operação (Autuações)	
IQ6	Inspeção da Frota	
IQ7	Cumprimento das Viagens	Prestação do serviço
IQ8	Cumprimento do Perfil da Frota	
IQ9	Pontualidade	
IQ10	Estado da infraestrutura delegada	Recursos

O cálculo dos INDICADORES DE QUALIDADE será realizado mediante as informações disponibilizadas pelos sistemas automáticos de registro dos dados operacionais do PODER CONCEDENTE (Sistema de Bilhetagem Eletrônica, Sistema de Controle Operacional, Sistema de Controle de Infrações e Sistema de Inspeção Veicular) e por informações das Áreas Técnicas da URBS associadas aos cálculos dos INDICADORES DE QUALIDADE.

Entre os dados que serão empregados, destacam-se:

- I. Registros do Centro de Controle Operacional das viagens de cada veículo;
- II. Dados de passageiros transportados do Sistema de Bilhetagem Eletrônica;
- III. Registros da fiscalização do PODER CONCEDENTE;
- IV. Registros de reclamações dos USUÁRIOS provenientes da Central de Atendimentos 156 do Município de Curitiba;
- V. Registros de acidentes informados obrigatoriamente pelas CONCESSIONÁRIAS;
- VI. Mensagens de interrupções de viagens por falhas dos veículos encaminhadas pelos motoristas ao SBE; e,
- VII. Dados das inspeções periódicas realizadas pela Área de Especificação e Inspeção de Frota.

Obtidos os valores dos INDICADORES DE QUALIDADE, será calculado um indicador geral, ou nota de qualidade da operação da CONCESSIONÁRIA, denominado IDG, mediante a ponderação dos INDICADORES DE QUALIDADE pelos pesos dados na Tabela 2.

Tabela 2 – Peso dos Indicadores aplicado na apuração do IDG

	Nome	Lotes BRT1 e BRT2	Lotes Norte, Sul e Oeste
IQ1	Reclamações	11,0%	12,0%
IQ2	Satisfação dos passageiros	11,0%	12,0%
IQ3	Sinistros de Trânsito e na Operação	12,0%	13,0%
IQ4	Confiabilidade da frota	7,0%	8,0%
IQ5	Irregularidades da operação (Autuações)	6,0%	7,0%
IQ6	Inspeção da Frota	12,0%	13,0%
IQ7	Cumprimento das Viagens	15,0%	16,0%
IQ8	Cumprimento do Perfil da Frota	8,0%	9,0%
IQ9	Pontualidade	10,0%	10%
IQ10	Estado da infraestrutura delegada	8,0%	Não se aplica
Total		100%	100%

Os pesos são diferentes para os LOTES BRT1 e BRT2 em razão da inclusão da avaliação do estado da INFRAESTRUTURA DE MOBILIDADE URBANA e respectivos sistemas que serão delegados à CONCESSIONÁRIA destes LOTES, em conformidade com o ANEXO 3.03 (Lotes de Serviços e Especificações Operacionais).

3. Metodologia de cálculo dos indicadores do SGQ

3.1 Do cálculo do Indicador IQ1 – Reclamações

O Indicador IQ1 é calculado a partir dos registros da Central de Atendimento 156, ou outro canal que vier a substituí-la, de acordo com os seguintes procedimentos:

- a) Serão totalizadas, a cada mês, as reclamações da população (USUÁRIOS ou não) quanto à conduta dos operadores, estado dos veículos e equipamentos geridos pela CONCESSIONÁRIA e outros aspectos atribuíveis aos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA, excluindo-se as reclamações que dependem da atuação do Município de Curitiba.
- b) Será realizada, pelo PODER CONCEDENTE, a triagem das reclamações registradas, com exclusão das que não sejam consideradas procedentes, assim consideradas as reclamações que não possuam as informações suficientes, tais quais:
 - i. Em se tratando da prestação do serviço de transporte coletivo: identificação da linha, veículo, local e horário da viagem, de modo que possa ser confirmado que o serviço ou pessoal operacional, objeto da reclamação, seja real.
 - ii. Em se tratando de ESTAÇÕES-TUBO, ELETROPOSTOS e GARAGENS: nome ou endereço do equipamento.
- c) Para cada mês, será totalizada a quantidade de quilometragem programada de cada CONCESSIONÁRIA.
- d) A partir destas informações, é calculado o Fator de Reclamações dos Usuários (FRU) mediante o quociente da soma da quantidade de reclamações imputadas à CONCESSIONÁRIA pela soma da quantidade de quilômetros programados, sendo o valor expresso por “reclamações por cem mil quilômetros”.

De forma matemática, o indicador é calculado por:

$$FRU_m = \frac{Qrec_m}{PQT_m} \times 100000$$

Na expressão:

FRU_m = Fator de Reclamações dos Usuários do mês “m”;

$Qrec_m$ = Quantidade de reclamações relacionadas com a atuação da Concessionária no mês “m”;

PQT_m = Quantidade de quilômetros total programada na operação no mês “m”.

O indicador (IQ) relativo às reclamações será obtido de acordo com o seguinte procedimento:

- a) Será considerado como padrão excelente, portanto, associados a uma nota de valor 10 (dez) pontos, quando o $FRU_m = 7,0$ reclamações por cem mil quilômetros ou menor.
- b) Será considerado como padrão insuficiente, portanto, associado a uma nota zero, quando o $FRU_m = 10,5$ reclamações por cem mil quilômetros ou maior.
- c) Quando o FRU_m estiver entre os limites acima, a nota será calculada pela seguinte expressão:

$$IQ1_m = 10 \times \frac{10,5 - FRU_m}{3,5}$$

3.2 Do cálculo do Indicador IQ2 – Satisfação dos passageiros

O Indicador IQ2 será calculado a partir dos resultados de pesquisa quantitativa amostral a ser realizada semestralmente com os USUÁRIOS pelo PODER CONCEDENTE.

Ao PODER CONCEDENTE será facultado, a qualquer tempo durante o PRAZO DA CONCESSÃO, realizar as pesquisas diretamente ou por meio de instituto de pesquisa, contratado pelo PODER CONCEDENTE.

Preferencialmente, a pesquisa será realizada nos meses de março (1º semestre) e setembro (2º semestre).

A amostra da pesquisa será definida de acordo com plano amostral a ser realizado em cada aplicação, considerando a demanda de cada CONTRATO, devendo as entrevistas serem distribuídas de forma proporcional por linha considerando a quantidade de USUÁRIOS na média de dias úteis do mês típico anterior à realização da coleta e ainda pelos seguintes períodos do dia:

- Pico Manhã (P1)
- Entre picos (M, P2 e T)
- Pico Tarde (P3)
- Noite (N1, P4, N2)

A pesquisa de satisfação será estruturada de modo a obter vários indicadores de qualidade de interesse da ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL para avaliação da política de mobilidade e de transporte coletivo, além dos dados para apuração do indicador IQ2. Preferencialmente, será empregada a metodologia QualiÔnibus do WRI Brasil.

Especificamente para apuração do IQ2, serão considerados apenas os atributos relativos ao Bloco de Satisfação do método QualiÔnibus que estão relacionados diretamente com a atuação da CONCESSIONÁRIA, os quais estão listados na Tabela 3.

Tabela 3 – Relação de atributos a serem avaliados na pesquisa de satisfação

Código	Atributo ^[1]
IQ2_1	S4) Confiabilidade: embarque e chegada no destino nos horários previstos
IQ2_2	S9) Conforto dos ônibus: iluminação, limpeza, quantidade de pessoas, assentos, temperatura
IQ2_3	S10) Atendimento ao cliente: respeito, cordialidade e preparo dos motoristas, cobradores, funcionários e central de atendimento
IQ2_4	S13) Segurança em relação a acidentes de trânsito
IQ2_5	S14) Exposição a ruído e poluição gerados pelos ônibus

[1] Segundo metodologia QualiÔnibus – WRI Brasil

Para cada atributo avaliado será perguntado aos entrevistados a sua avaliação segundo os seguintes conceitos:

Tabela 4 – Relação de conceitos e notas associadas

Conceito	Nota correspondente
Muito Satisfeito	10
Satisfeito	7,5
Nem satisfeito e nem insatisfeito	5,0
Insatisfeito	2,5
Muito insatisfeito	0
Sem condições de opinar ou prefiro não responder	--

A partir da quantidade de respostas, será calculada a nota de cada atributo mediante a seguintes expressão:

$$NIQ2_i = \frac{QMS \times 10 + QS \times 7,5 + QNSNI \times 5 + QI \times 2,5 + QMI \times 0}{QR - QNr}$$

Na expressão:

NIQ2_i = Nota do Indicador IQ2 relativo ao atributo “i” (1 a 5 da Tabela 43);

QMS = Quantidade de respostas “muito satisfeito” dadas ao atributo “i”

QS = Quantidade de respostas “satisfeito” dadas ao atributo “i”

QNSNI = Quantidade de respostas “nem satisfeito e nem insatisfeito” dadas ao atributo “i”

QI = Quantidade de respostas “insatisfeito” dadas ao atributo “i”

QMI = Quantidade de respostas “muito insatisfeito” dadas ao atributo “i”

QR = Total de respostas

QNr = Quantidade de respostas “sem condições de opinar ou prefiro não responder”

Além do questionamento quanto a avaliação dos atributos, será perguntada a importância relativa de cada atributo (1 a 5 da Tabela 3), com um valor de 1 (um) a 5 (cinco), onde 1 (um) é pouco importante e 5 (cinco) é muito importante, segundo a escala apresentada na Tabela 5.

Tabela 5 – Valor (grau) atribuído aos conceitos de importância

Conceito de importância	Grau de importância
Muito importante	5
Importante	4
Neutro	3
Pouco importante	2
Importância muito pequena	1

Considerando os resultados obtidos na pesquisa, será calculado o peso de cada atributo segundo a visão dos USUÁRIOS mediante o seguinte procedimento:

- Será calculada a média das importâncias relativas de cada atributo da amostra obtida;
- Serão somados os valores médios das importâncias relativas dos atributos;

- c) Será realizado o quociente da média de importância de cada atributo pela soma total, resultando no grau de importância do atributo, variando de 0 a 100%.

A expressão matemática que representa o cálculo é dada por:

$$Gat_i = \frac{\overline{At_i}}{\sum_{i=1}^5 \overline{At_i}}$$

Na expressão:

Gat_i = Grau de importância do atributo “i”

$\overline{At_i}$ = Média dos valores de importância do atributo “i” obtidos na amostra

Como exemplo de aplicação da metodologia de cálculo dos pesos, considere-se o exemplo da Tabela 6.

Tabela 6 – Exemplo de cálculo do peso dos atributos da pesquisa de satisfação

Atributo	Média da importância	Peso ^[1]
IQ2_1 – Confiabilidade	4,125	21,0%
IQ2_2 – Conforto dos ônibus	4,000	20,4%
IQ2_3 – Atendimento ao cliente	3,750	19,1%
IQ2_4 – Segurança	4,500	22,9%
IQ2_5 – Ruído e poluição	3,250	16,6%
Total	19,625	100,0%

[1] Peso = Valor da média da importância ÷ 19,625

O Fator de Satisfação do Passageiro será obtido pela soma ponderada das notas de cada atributo pelos correspondentes pesos:

A expressão matemática que representa o cálculo é dada por:

$$FSP = \sum_{i=1}^5 NIQ2_i \times Gat_i$$

Na expressão:

FSP = Fator de Satisfação do Passageiro

Gat_i = Grau de importância do atributo “i”

$NIQ2_i$ = Nota de avaliação do atributo “i”

Por fim, o indicador IQ2 será obtido de acordo com o seguinte procedimento:

- Será considerado de padrão excelente, portanto, associados a uma nota de valor 10 (dez), quando o FSP = 9 ou maior.
- Será considerado como padrão insuficiente, portanto, associado a uma nota de valor 0 (zero), quando o FSP = 2 ou menor.

- c) Quando o FSP estiver entre os limites acima, a nota será calculada pela seguinte expressão:

$$IQ2_m = 10 \times \frac{FSP - 2}{7}$$

Será facultado à CONCESSIONÁRIA requerer avaliação extraordinária do referido indicador em até 2 (dois) meses após a avaliação ordinária, mediante a realização de pesquisa adicional às suas expensas, supervisionada pelo PODER CONCEDENTE e conforme a mesma metodologia na avaliação ordinária.

Para a composição do IDG será utilizado o valor obtido na pesquisa original durante o período entre o cálculo original do Fator de Satisfação do Usuário pelo PODER CONCEDENTE e a conclusão do cálculo do Fator de Satisfação do Usuário a partir da nova pesquisa, caso realizada.

3.3 Do cálculo do Indicador IQ3 – Sinistros de Trânsito e da Operação

Os sinistros de trânsito e da operação compreendem: (i) todos os sinistros de trânsito envolvendo os ônibus da CONCESSIONÁRIA; e, (ii) os incidentes com USUÁRIOS, como quedas, ocorrências em portas das ESTAÇÕES-TUBO ou dos ônibus e colisão do ônibus com objeto fixo, plataforma de terminais, ESTAÇÕES-TUBO, independentemente da responsabilização objetiva do operador.

Serão considerados os sinistros e os incidentes dos ônibus em qualquer deslocamento, com USUÁRIOS ou não, a exemplo dos deslocamentos às GARAGENS e aos ELETROPOSTOS.

As informações necessárias para o cálculo do indicador proverão das comunicações recebidas pela Unidade de Fiscalização do Transporte da URBS e registros do Centro de Controle Operacional.

O Fator de Sinistros de Trânsito e da Operação (FSO) é calculado de acordo com os seguintes procedimentos:

- Mensalmente, serão totalizados os registros de sinistros de trânsito e de operação.
- Para cada mês, será totalizada a quantidade de quilômetros programados pela frota para a realização das viagens (percursos operacionais) e nos deslocamentos sem USUÁRIOS (ocioso), mediante as informações da Área de Operação de Transporte Coletivo da URBS, ou outra que vier a substituí-la.
- A partir das informações acima, é calculado o Fator de Sinistros de Trânsito e da Operação mensal mediante o quociente da soma da quantidade de sinistros pela soma da quantidade de quilômetros programada, sendo o valor expresso por “sinistros por milhões de quilômetros”.

De forma matemática, o indicador é calculado por:

$$FSO_m = \frac{QSO_m}{PQT_m} \times 1.000.000$$

Na expressão:

FSO_m = Fator de Sinistros de Trânsito e da Operação do mês “m”;
 Q_{so_m} = Quantidade de sinistros de trânsito e da operação do mês “m”;
 PQT_m = Quantidade de quilômetros total programada na operação no mês “m”.

A nota relativa aos sinistros de trânsito e da operação será calculada de acordo com o seguinte procedimento:

- a) Será considerado padrão excelente, portanto, associados a uma nota de valor 10 (dez) pontos, quando o $FSO_m = 16$ sinistros por milhão de quilômetros ou menor.
- b) Será considerado como padrão insuficiente, portanto, associado a uma nota de valor 0 (zero), quando o $FSO_m = 24$ sinistros por milhão de quilômetros ou maior.
- c) Quando o FSO_m estiver entre os limites acima, a nota será calculada pela seguinte expressão:

$$IQ3_m = 10 \times \frac{24 - FSO_m}{8}$$

3.4 Do cálculo do Indicador IQ4 – Confiabilidade da Frota

O Indicador de Confiabilidade da Frota será apurado em razão da quantidade de falhas dos ônibus (quebras) quando em operação.

As informações necessárias para o cálculo do indicador proverão do Sistema de Bilhetagem Eletrônica confrontadas com as mensagens de falhas enviadas para o Centro de Controle Operacional.

O Fator de Confiabilidade da Frota (FCF) é calculado de acordo com os seguintes procedimentos:

- a) Mensalmente, serão totalizados os registros de falhas de operação.
- b) Para cada mês, será totalizada a quantidade de quilômetros programados pela frota na realização das viagens (percursos operacionais).
- c) A partir das informações acima, é calculado o Fator de Confiabilidade da Frota mensal mediante o quociente da quantidade de falhas pela quantidade de quilômetros operacional programada, sendo o valor expresso por “falhas por cem mil quilômetros”.

De forma matemática, o indicador é calculado por:

$$FCF_m = \frac{Qf_m}{PQ_m} \times 100.000$$

Na expressão:

FCF_m = Fator de Confiabilidade da Frota do mês “m”;
 Qf_m = Quantidade de falhas na operação do mês “m”;
 PQ_m = Quantidade de quilômetros operacional programada na operação no mês “m”.

A nota relativa à confiabilidade da frota será calculada de acordo com o seguinte procedimento:

- a) Será considerado padrão excelente, portanto, associados a uma nota de valor 10 (dez) pontos, quando o $FCF_m = 21$ falhas por cem mil quilômetros ou menor.
- b) Será considerado como padrão insuficiente, portanto, associado a uma nota de valor 0 (zero), quando o $FCF_m = 31,5$ falhas por cem mil quilômetros ou maior.
- c) Quando o FCF_m estiver entre os limites acima, a nota será calculada pela seguinte expressão:

$$IQ4_m = 10 \times \frac{31,5 - FCF_m}{10,5}$$

3.5 Do cálculo do Indicador IQ5 – Irregularidades da Operação (Autuações)

O Indicador de Irregularidades da Operação será apurado em razão da quantidade de autos de infração emitidos pelo PODER CONCEDENTE e que tenham sido mantidos após a decisão definitiva da URBS, no âmbito de processo administrativo sancionador, na forma do CONTRATO.

Em consideração do prazo de defesa, somente serão consideradas na apuração deste indicador as autuações realizadas até 2 (dois) meses anteriores ao mês da apuração. Este indicador não será calculado nos 2 (dois) primeiros meses contados da DATA DE ASSUNÇÃO.

O Fator de Irregularidades da Operação (FIO) é calculado de acordo com os seguintes procedimentos:

- a) Mensalmente, serão quantificados os autos de infração mantidos e com aceite de medida saneadora após o período de defesa correspondentes conforme legislação vigente.
- b) Para cada mês, será totalizada a quantidade de quilômetros programados da frota na realização das viagens (percursos operacionais).
- c) A partir das informações acima, é calculado o Fator de Irregularidades da Operação mensal mediante o quociente da quantidade de autuações pela soma da quantidade de quilômetros programados, sendo o valor expresso por “autuações por cem mil quilômetros”.

De forma matemática, o indicador é calculado por:

$$FIO_m = \frac{Q_{aut}_m}{PQ_m} \times 100.000$$

Na expressão:

FIO_m = Fator de Irregularidades da Operação do mês “m”;
 Q_{aut}_m = Quantidade de autuações válidas apuradas no mês “m”;
 PQ_m = Quantidade de quilômetros operacionais da operação do mês “m”.

A nota relativa à irregularidade da operação será calculada de acordo com o seguinte procedimento:

- a) Será considerado padrão excelente, portanto, associados a uma nota de valor 10 (dez) pontos, quando o $FIO_m = 6$ autuações por cem mil quilômetros ou menor.
- b) Será considerado como padrão insuficiente, portanto, associado a uma nota de valor 0 (zero), quando o $FIO_m = 9$ autuações por cem mil quilômetros ou maior.
- c) Quando o FIO_m estiver entre os limites acima, a nota será calculada pela seguinte expressão:

$$IQ5_m = 10 \times \frac{9 - FIO_m}{3}$$

3.6 Do cálculo do Indicador IQ6 – Inspeção da Frota

O Indicador de Inspeção da Frota será calculado com base nas inspeções periódicas realizadas pelo PODER CONCEDENTE, considerando a quantidade de veículos aprovados em relação ao total de inspeções realizadas.

O Fator de Inspeção da Frota (FIF) é calculado de acordo com os seguintes procedimentos:

- a) Mensalmente, será apurada a quantidade de inspeções periódicas realizadas na frota, não sendo consideradas:
 - i. as inspeções repetidas no mesmo mês para o mesmo veículo, caso em que somente a primeira inspeção do mês para aquele ônibus será considerada;
 - ii. as inspeções realizadas em veículos que tenham sido reprovados no mês imediatamente anterior, quando a nova inspeção ocorrer no mês subsequente; e
 - iii. a primeira inspeção de incorporação de veículos novos (zero km). Nessa hipótese, poderão ser emitidos selos provisórios de 30 (trinta) dias, em caso de desconformidades que não interfiram na segurança operacional.

Com base nos critérios acima, o Fator de Inspeção da Frota mensal (FIF_m) será calculado pelo quociente entre a quantidade de veículos aprovados no mês e a quantidade de inspeções realizadas no mês conforme critérios do item “a”, sendo o resultado expresso em percentual. De forma matemática, o indicador é calculado por:

$$FIF_m = \frac{Qva_m}{Insp_m}$$

Na expressão:

FIF_m = Fator de Inspeção da Frota do mês “m”;
Qva_m = Quantidade de veículos aprovados nas inspeções do mês “m”;
Insp_m = Quantidade de inspeções realizadas no mês “m”.

A nota relativa às inspeções da frota será calculada de acordo com o seguinte procedimento:

- a) Será considerado padrão excelente, portanto, associados a uma nota de valor 10 (dez) pontos, quando o $FIF_m = 99,5\%$ ou maior.
- b) Será considerado como padrão insuficiente, portanto, associado a uma nota de valor 0 (zero), quando o $FIF_m = 97,5\%$ ou menor.
- c) Quando o FIF_m estiver entre os limites acima, a nota será calculada pela seguinte expressão:

$$IQ6_m = 10 \times \frac{FIO_m - 0,975}{0,02}$$

3.7 Do cálculo do Indicador IQ7 – Cumprimento de viagens

O Indicador IQ7 é calculado a partir das informações das viagens cumpridas pela CONCESSIONÁRIA obtidas através do Sistema de Bilhetagem Eletrônica e das viagens programadas, conforme os seguintes procedimentos:

- a) A cada dia “d” do mês, serão totalizadas as viagens cumpridas em cada linha do SIM a partir dos dados do Sistema de Bilhetagem Eletrônica.
- b) Considerando as especificações operacionais do mês “m”, é totalizada a quantidade de viagens programadas para cada linha no dia “d” de operação.
- c) A partir destas informações acima, é calculado o Fator de Cumprimento de Viagens (FCV) em cada dia mediante o quociente da soma da quantidade de viagens cumpridas pela soma da quantidade de viagens programadas para todas as linhas do dia “d” analisado.

De forma matemática, o fator é calculado por:

$$FCV_d = \frac{Viagc_d}{Viagp_d}$$

Na expressão:

FCV_p = Fator de cumprimento de viagens do dia “d”;
 $Viagc_d$ = Quantidade de viagens cumpridas no dia “d”;
 $Viagp_d$ = Quantidade de viagens programadas no dia “d”.

O cálculo do fator mensal será realizado mediante a média dos valores diários conforme a seguinte expressão:

$$FCV_m = \frac{\sum_{d=1}^n FCV_d}{Qd_m}$$

Na expressão:

FCV_m = Fator de cumprimento de viagens do mês “m”;

FCV_d = Fator de cumprimento de viagens do dia “d”;

Qd_m = Quantidade de dias do mês “m”.

A nota relativa ao cumprimento de viagens será obtida de acordo com o seguinte procedimento:

- a) Será considerado como padrão excelente, portanto, associados a uma nota de valor 10 (dez), quando o $FCV_m = 98\%$ das viagens previstas ou maior.
- b) Será considerado como padrão insuficiente, portanto, associado a uma nota de valor 0 (zero), quando o $FCV_m = 94\%$ das viagens previstas ou menor.
- c) Quando o FCV_m estiver entre os limites acima, a nota será calculada pela seguinte expressão:

$$IQ7_m = 10 \times \frac{0,98 - FCV_m}{0,04}$$

No cálculo do fator de cumprimento de viagens deverão ser observados adicionalmente os seguintes critérios:

- a) Na apuração da quantidade de viagens realizadas, deverão ser considerados todos os pontos de controle de cada viagem.
- b) Não serão consideradas como realizadas, as viagens que não tenham cumprido todo o seu percurso, exceto se houver determinação em contrário do PODER CONCEDENTE.
- c) Serão excluídos dos cálculos as ocorrências e eventos de qualquer natureza que impliquem a interrupção de viagem devidamente acompanhados, registrados e justificados pelo CCO/URBS. Nesta condição, as viagens programadas serão consideradas como realizadas.
- d) O cálculo do fator de cumprimento de viagens também não será realizado para as faixas horárias em que houver impedimento total ou parcial da operação dos ônibus por qualquer natureza, em situações alheias à CONCESSIONÁRIA, a exemplo de greves ou paralisações dos seus empregados e eventos climáticos severos.

3.8 Do cálculo do Indicador IQ8 – Cumprimento do Perfil da Frota

O Indicador de Cumprimento do Perfil da Frota avalia a utilização na operação de ônibus de tipologia distinta da que está programada, como, por exemplo, a utilização de ônibus Padron ao invés de ônibus Articulado ou de ônibus amarelo ao invés de verde.

As informações a serem empregadas na apuração do indicador serão obtidas do Sistema de Bilhetagem Eletrônica, Centro de Controle Operacional e das especificações operacionais.

O Fator de Cumprimento do Perfil da Frota (FPF) é calculado de acordo com os seguintes procedimentos:

- a) Para cada dia “d” deverá ser verificado a cada viagem se o veículo empregado na operação é o previsto nas especificações, sendo cada ocorrência em desacordo considerada como desconformidade.
- b) As desconformidades serão classificadas em:
 - (i) Desconformidades de tipo de ônibus (exemplo: padron, articulado)
 - (ii) Desconformidades de categoria de ônibus (exemplo: expressa, linha direta)

Havendo desconformidade em mais de um critério estas serão somadas.

- c) A utilização de ônibus de zero emissões em substituição a ônibus diesel não será considerada desconformidade.
- d) A utilização de ônibus de tipo superior em capacidade ao previsto também não será considerado desconformidade.
- e) Mensalmente, serão totalizadas as viagens em desconformidade em cada linha.
- f) Considerando as especificações operacionais do mês “m”, é totalizada a quantidade de viagens programadas para cada linha e por categoria.
- g) A partir destas informações acima, são calculados dois fatores de conformidade: (i) Fator de Conformidade de Tipo; e, (ii) Fator de Conformidade de Categoria mediante o quociente da soma da quantidade de desconformidades pela soma da quantidade de viagens especificadas

De forma matemática, o fator é calculado pela seguinte expressão:

$$FPF_m = \frac{Qdt_m + Qdc_m}{QV_m}$$

Na expressão:

FPF_m = Fator de Perfil da Frota do mês “m”;
Qdt_m = Quantidade de viagens com desconformidade quanto a uso de veículos de tipo diferente ao especificado no mês “m”;
Qdc_m = Quantidade de viagens com desconformidade quanto a uso de veículos de categoria diferente à especificada no mês “m”;
QV_m = Quantidade de viagens especificadas no mês “m”;

A nota relativa ao cumprimento do perfil da frota será calculada de acordo com o seguinte procedimento:

- a) Será considerado padrão excelente, portanto, associados a uma nota de valor 10 (dez) pontos, quando o FPF_m = 2% ou menor.
- b) Será considerado como padrão insuficiente, portanto, associado a uma nota de valor 0 (zero), quando o FPF_m = 3% ou maior.

- c) Quando o FPF_m estiver entre os limites acima, a nota será calculada pela seguinte expressão:

$$IQ8_m = 10 \times \left(\frac{0,03 - FPF_m}{0,01} \right)$$

3.9 Do cálculo do Indicador IQ9 – Pontualidade

O Indicador IQ9 é calculado a partir das informações dos horários de realização das viagens obtidas através do Sistema de Bilhetagem Eletrônica e das viagens programadas, conforme os seguintes procedimentos:

- A cada dia “d” do mês, serão avaliados os horários de início das viagens nos terminais de controle operacional de cada uma das linhas operadas pela CONCESSIONÁRIA;
- Os horários das viagens realizadas serão confrontados com os horários de início das viagens definidas no planejamento operacional desenvolvido pela URBS e que são divulgados à população em sua página pública no Sistema ITIBUS;
- Para cada viagem, será calculado o desvio de tempo entre os horários realizados e previstos, com os devidos ajustes de tolerância, que definirão se a viagem foi realizada com atraso ou de modo adiantado;
- Será totalizada a quantidade de viagens atrasadas e adiantadas no dia “d”;
- A partir destas informações acima, é calculado o Fator de Pontualidade das Viagens (FPV) em cada dia mediante o quociente da soma da quantidade de viagens atrasadas e adiantadas pela soma da quantidade de viagens programadas para todas as linhas do dia “d” analisado. Sobre a quantidade de viagens adiantadas será aplicado um fator de penalização de 20% (vinte por cento), em razão das viagens adiantadas serem mais prejudiciais aos usuários do que as viagens atrasadas.

De forma matemática, o fator é calculado por:

$$FPV_d = \text{máximo} \left(1 - \frac{Viag_{ad} \times 1,2 + Viag_{at}}{Viag_{p_d}}; 0 \right)$$

Na expressão:

FPV_p = Fator de pontualidade de viagens do dia “d”;
 $Viag_{ad}$ = Quantidade de viagens adiantadas no dia “d”;
 $Viag_{at}$ = Quantidade de viagens atrasadas no dia “d”;
 $Viag_{p_d}$ = Quantidade de viagens programadas no dia “d”.

O cálculo do fator mensal será realizado mediante a média dos valores diários conforme a seguinte expressão:

$$FPV_m = \frac{\sum_{d=1}^n FPV_d}{Qd_m}$$

Na expressão:

FPV_m = Fator de pontualidade de viagens do mês “m”;

FPV_d = Fator de pontualidade de viagens do dia “d”

Qd_m = Quantidade de dias do mês “m”

A nota relativa à pontualidade das viagens será obtida de acordo com o seguinte procedimento:

- d) Será considerado como padrão excelente, portanto, associados a uma nota de valor 10 (dez), quando o $FPV_m = 95\%$ das viagens previstas ou maior.
- e) Será considerado como padrão insuficiente, portanto, associado a uma nota de valor 0 (zero), quando o $FPV_m = 85\%$ das viagens previstas ou menor.
- f) Quando o FPV_m estiver entre os limites acima, a nota será calculada pela seguinte expressão:

$$IQ9_m = 10 \times \frac{FPV_m - 0,85}{0,10}$$

No cálculo do fator de pontualidade das viagens deverão ser observados adicionalmente os seguintes critérios:

- a) Na apuração da quantidade de viagens pontuais, deverão ser considerados todos os pontos de controle de cada viagem.
- b) Será considerada uma tolerância para o desvio entre o horário previsto e realizado em razão das imprecisões dos registros destes horários decorrentes do sistema de geolocalização (GPS). assim definida:
 - i. Caso o intervalo entre as viagens previstas seja igual ou inferior a 10 (dez) minutos, a tolerância será igual a metade do intervalo entre as viagens,
 - ii. Caso o intervalo entre as viagens previstas seja superior a 10 (dez) minutos, a tolerância será de 5 (cinco) minutos para qualquer valor do intervalo.
- c) As viagens não realizadas não serão consideradas nos cálculos, pois já são objeto do cálculo do Indicador de Cumprimento de Viagens (IQ7).
- d) Serão excluídas do cálculo do fator de pontualidade de viagens as seguintes situações:
 - i. Nas ocasiões em que houver impedimento total ou parcial da operação dos ônibus por qualquer natureza, em situações alheias à CONCESSIONÁRIA, a exemplo de greves ou paralisações dos seus empregados e eventos climáticos severos.
 - ii. Quando tiver havido ocorrências de tráfego, bloqueios da via e eventos de qualquer natureza que impliquem tempos excessivos de operação dos ônibus de determinadas linhas, assim considerados

aqueles que na média das viagens da faixa horária sejam superiores em 10% (dez por cento) aos tempos médios previstos.

- iii. As viagens realizadas em horário distinto do programado em razão de determinação superveniente do CCO/URBS, devidamente registradas.
- iv. As viagens em que não houver registros precisos de geolocalização dos ônibus nos terminais de controle operacional da linha.

3.10 Do cálculo do Indicador IQ10 – Estado da infraestrutura delegada

Neste indicador é avaliado o estado de manutenção, limpeza e conservação em geral da INFRAESTRUTURA DE MOBILIDADE URBANA que é composta pelas ESTAÇÕES-TUBO e plataformas dos terminais de integração, bem como dos ELETROPOSTOS delegados aos LOTES BRT1 e BRT2.

As informações para apuração do indicador serão obtidas por meio de vistorias de inspeção em campo, a serem realizadas pelo PODER CONCEDENTE.

As vistorias compreenderão visita a cada elemento de verificação (uma ESTAÇÃO-TUBO, um terminal ou ELETROPOSTO) na qual será verificada uma lista de itens de verificação, com a correspondente observação de sua conformidade ou não.

A relação dos itens de verificação é apresentada nas próximas tabelas as quais também apresentam o fator de gravidade (peso) a ser considerado na apuração do indicador.

Tabela 7 – Itens de verificação – ESTAÇÕES-TUBO

Código	Componente	Item de verificação	Peso
ET-01	Elétrica	Iluminação funcionando adequadamente, considerado um padrão mínimo de 105 lux	2
ET-02	Elétrica	Inexistência de defeitos nas instalações elétricas a exemplo de fiação exposta, falta de elementos	1
ET-03	Elevador	Elevadores para cadeira de rodas funcionando corretamente	2
ET-04	Equipamentos	Inexistência de equipamentos como lixeiras ou outros elementos danificados	1
ET-05	Esquadrias	Inexistência de deformações nos elementos estruturais e presença de goteiras ou infiltrações	1
ET-06	Corrimões e guarda corpos	Ausência de desalinhamento, superfícies que ofereçam riscos	1
ET-07	Comunicação	Inexistência de problemas como falta de elemento de informação, desgaste ou ilegibilidade total ou parcial das placas de comunicação e outros defeitos	1
ET-08	Limpeza	Inexistência de pichações	1
ET-09	Limpeza	Inexistência de sujeira e lixo nas superfícies, elementos, instalações e equipamentos	1
ET-10	Pintura	Inexistência de manifestações patológicas, como manchas, descascamento, vesículas, bolhas ou outras	1
ET-11	Pisos	Inexistência de desníveis sensíveis, buracos, deslocamento de placas que ofereçam riscos	1

Código	Componente	Item de verificação	Peso
ET-12	Pisos	Compensado e/ou lâmina de borracha com fixação insuficiente ou inadequada	1
ET-12	Portas	Funcionamento adequado das portas automáticas, sendo admitido um tempo máximo de inoperância por porta de 3 horas	3
ET-13	Vidros	Inexistência de vidros trincados ou quebrados	2
ET-14	Sistemas	Sistema automático de acesso funcionando adequadamente	2

Tabela 8 – Itens de verificação – plataformas de terminais

Código	Componente	Item de verificação	Peso
PT-01	Equipamentos	Inexistência de equipamentos como lixeiras ou outros elementos danificados	1
PT-02	Estrutura	Inexistência de deformações nos elementos estruturais	1
PT-03	Corrimões e guarda corpos	Ausência de desalinhamento, superfícies que ofereçam riscos	1
PT-04	Limpeza	Inexistência de sujeira e lixo nas superfícies, elementos, instalações e equipamentos	2
PT-05	Pintura	Inexistência de manifestações patológicas, como manchas, descascamento, vesículas, bolhas ou outras	1
PT-06	Pisos	Inexistência de desníveis sensíveis, buracos, deslocamento de placas que ofereçam riscos	1
PT-07	Pisos	Compensado e/ou lâmina de borracha com fixação insuficiente ou inadequada	1

Tabela 9 – Itens de verificação – ELETROPOSTOS

Código	Componente	Item de verificação	Peso
EP-01	Pavimento	Buracos maiores do que 10 cm de largura ou comprimento e 3 cm de profundidade	2
EP-02	Sinalização viária	Ausência de elementos de sinalização horizontal ou vertical ou sua má conservação e visibilidade em 25% ou mais da área sinalizada	1
EP-03	Segurança	Não disponibilizar relatório de inspeção dos extintores, segundo indicações da norma ABNT NBR 12962	2
EP-04	Segurança	Inexistência, má conservação ou mal funcionamento dos sistemas de combate a incêndios e SPDA	3
EP-05	Estrutura	Inexistência de deformações nos elementos estruturais	2
EP-06	Pintura	Inexistência de manifestações patológicas, como manchas, descascamento, vesículas, bolhas ou outras	1
EP-07	Pisos	Inexistência de desníveis sensíveis, buracos, deslocamento de placas que ofereçam riscos	1
EP-08	Vidros	Vidros com trincas ou quebrados	1
EP-09	Esquadrias	Deformações (alteração do formato inicial)	1
EP-10	Drenagem	Boas condições dos elementos da drenagem (sarjetas, canaletas, caixas de passagem, bocas de lobo, etc.)	2
EP-11	Elétricas	Iluminação atendendo adequadamente à iluminância mínima prevista em norma	2
EP-12	Hidráulicas	Vazamento nas instalações de água, esgoto ou águas pluviais	2
EP-13	Carregadores	Adequado funcionamento dos carregadores	3
EP-14	Subestação de energia	Inexistência de equipamentos e instalações elétricas com má conservação, funcionamento inadequado e com riscos à segurança	3
EP-15	Sistemas	Funcionamento adequado do sistema SCADA	3
EP-16	Limpeza	Inexistência de sujeira e lixo nas superfícies, elementos, instalações e equipamentos	1

As ESTAÇÕES-TUBO, plataformas de terminais e ELETROPOSTOS serão verificadas mensalmente, podendo ocorrer verificações amostrais em parte dos equipamentos delegados.

O Fator de Estado da Infraestrutura Delegada (FID) é calculado de acordo com os seguintes procedimentos:

- Mensalmente, serão promovidas as vistorias em campo dos elementos de verificação segundo a metodologia descrita anteriormente.
- Cada problema identificado será considerado como uma desconformidade.
- O total de desconformidades será comparado com o total de itens verificados no conjunto dos elementos de verificação e, ainda, com a consideração dos pesos para cada item de verificação, permitindo a obtenção do Fator de Estado da Infraestrutura Delegada.
- O cálculo é realizado de forma separada para cada , com pesos de 80% (oitenta por cento) para as ESTAÇÕES-TUBO, 10% (dez por cento) para as plataformas de terminais e 10% para os ELETROPOSTOS.

De forma matemática, o fator é calculado pela seguinte expressão:

$$FID_m = 0,8 \times \frac{\sum_i^{14} Qdescet_i \times Fatoret_i}{\sum ET_m \times 21} + 0,1 \times \frac{\sum_i^7 Qdescpt_i \times Fatorpt_i}{\sum PT_m \times 8} + 0,1 \times \frac{\sum_i^{16} Qdescep_i \times Fatorep_i}{\sum EP_m \times 30}$$

Na expressão:

FID_m = Fator de Estado da Infraestrutura Delegada do mês “m”;

$Qdescet_i$ = Quantidade de desconformidades observadas nas ESTAÇÕES-TUBO do item de verificação “i”;

$Fatoret_i$ = Fator de ponderação da gravidade da desconformidade “i” das ESTAÇÕES-TUBO;

ET_m = Quantidade de ESTAÇÕES-TUBO verificadas no mês “m”;

$Qdescpt_i$ = Quantidade de desconformidades observadas nas plataformas de terminal do item de verificação “i”;

$Fatorpt_i$ = Fator de ponderação da gravidade da desconformidade “i” das plataformas de terminal;

PT_m = Quantidade de plataformas de terminal verificadas no mês “m”.

$Qdescep_i$ = Quantidade de desconformidades observadas nos ELETROPOSTOS do item de verificação “i”;

$Fatorep_i$ = Fator de ponderação da gravidade da desconformidade “i” dos ELETROPOSTOS;

EP_m = Quantidade de ELETROPOSTOS verificadas no mês “m”.

Os valores “21”, “8” e “30” da expressão se referem à soma dos fatores de ponderação dados na Tabela 7, na Tabela 8 e na Tabela 9, respectivamente.

A nota relativa ao estado da infraestrutura delegada será calculada de acordo com o seguinte procedimento:

- a) Será considerado padrão excelente, portanto, associados a uma nota de valor 10 (dez) pontos, quando o $FID_m = 2,5\%$ ou menor.
- b) Será considerado como padrão insuficiente, portanto, associado a uma nota de valor 0 (zero), quando o $FID_m = 5,0\%$ ou maior.
- c) Quando o FID_m estiver entre os limites acima, a nota será calculada pela seguinte expressão:

$$IQ9_m = 10 \times \frac{0,05 - FID_m}{0,025}$$

4. Cálculo do valor do IDG – Índice de Desempenho Global

O IDG será calculado mediante a ponderação das notas parciais apuradas para os INDICADORES DE QUALIDADE pelos respectivos pesos apresentados na Tabela 2.

Assim, o cálculo do IDG é resultado da seguinte expressão para os dois grupos de lotes:

LOTES BRT1 e BRT2:

$$IDG = \sum_{i=1}^{10} Nota_i \times Peso_i$$

LOTES NORTE, SUL e OESTE:

$$IDG = \sum_{i=1}^9 Nota_i \times Peso_i$$

Na expressão:

$Nota_i$ = Nota obtida do cálculo do indicador “i”;

$Peso_i$ = Fator ponderador do indicador “i”.

Caso, em situações extraordinárias, um ou mais dos INDICADORES DE QUALIDADE não seja calculado, os pesos informados na Tabela 2 deverão ser revistos provisoriamente para a apuração do IDG, mediante a seguinte expressão:

$$Pesorev_i = \frac{Pesoor_i}{\sum_{i=1}^n Pesoor_i}$$

Na expressão:

$Pesorev_i$ = Peso do indicador “i” considerado na série de INDICADORES DE QUALIDADE revisada;

Peso_{*i*} = Peso do indicador “*i*” considerado na série de INDICADORES DE QUALIDADE revisada conforme valores originais, que contemplam a totalidade dos INDICADORES DE QUALIDADE.

O valor obtido para o IDG corresponderá a uma classificação de padrão de qualidade dos SERVIÇOS que será empregada na gestão do SGQ, com impacto na REMUNERAÇÃO, conforme previsto no CONTRATO e neste ANEXO. Esta classificação é apresentada na Tabela 10.

Tabela 10 - Conceitos de avaliação do IDG

Conceito	Faixa de valores para o IDG
Nível de excelência	IDG igual ou maior a 9,0
Nível de boa operação	IDG maior ou igual a 7,5 e menor que 9,0
Nível de operação regular	IDG maior que 5 e menor que 7,5
Nível de operação insuficiente	IDG igual ou menor que 5

5. Do Plano de Consequências

O Plano de Consequências corresponde a um conjunto de ações gerenciais a serem realizadas pela CONCESSIONÁRIA e acompanhadas pela PODER CONCEDENTE, em razão da classificação alcançada no IDG na média de cada ciclo trimestral de apuração.

Para a finalidade de aplicação do Plano de Consequências, serão avaliados os INDICADORES DE QUALIDADE mensais de ciclo trimestrais de avaliação, estabelecidos segundo os trimestres do ano (Trimestre 1 – janeiro a março; Trimestre 2 – abril a junho; Trimestre 3 – julho a setembro; e, Trimestre 4 – outubro a dezembro).

O início da aplicação do Plano de Consequências se dará no primeiro trimestre do ano após o final do período de teste de implantação do SGQ, conforme item 7.

As ações a serem realizadas são descritas a seguir:

i. Nível de excelência

A classificação da CONCESSIONÁRIA no nível de excelência em todos os meses do trimestre avaliado conferir-lhe-á um Certificado de Excelência dos Serviços, além da bonificação de não aplicação de desconto na REMUNERAÇÃO.

ii. Nível de boa operação

A CONCESSIONÁRIA, quando classificada no nível de boa operação na média do trimestre, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE um plano de ações corretivas para os INDICADORES DE QUALIDADE que tenham apresentado avaliação insuficiente em um ou mais meses do período avaliado, em um prazo máximo de 20 (vinte) dias a contar da divulgação final do resultado da avaliação da qualidade. Não havendo qualquer INDICADOR DE QUALIDADE avaliado como insuficiente, não será necessária a apresentação do plano de ações corretivas.

O INDICADOR DE QUALIDADE será classificado como insuficiente quando corresponder a uma nota igual ou menor que 5 (cinco) e como regular, caso a nota seja maior que 5 e menor que 7,5.

O plano de ações corretivas deverá conter as medidas que serão empregadas para sanar as deficiências observadas no INDICADOR DE QUALIDADE insuficiente ou regular, devendo ser detalhadas suficientemente para o seu acompanhamento pelo PODER CONCEDENTE que se dará por meio de reuniões mensais ao longo do trimestre para acompanhar a evolução da aplicação do plano de ações corretivas.

Constatada a não aplicação do plano de ações corretivas por parte da CONCESSIONÁRIA, o PODER CONCEDENTE poderá aplicar as penalidades contratuais cabíveis.

iii. Nível regular de operação

A CONCESSIONÁRIA, quando classificada no nível de operação regular na média do trimestre, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE um plano de ações corretivas para os INDICADORES DE QUALIDADE que tenham apresentado avaliação insuficiente ou regular, caso houver, em um prazo máximo de 20 (vinte) dias a contar da divulgação final do resultado da avaliação da qualidade.

O PODER CONCEDENTE promoverá reuniões, no mínimo, quinzenais com a CONCESSIONÁRIA ao longo do trimestre para acompanhar a evolução da aplicação do plano de ações corretivas, bem como poderá determinar a realização de acompanhamentos de campo e na garagem.

Constatada a não aplicação do plano de ações corretivas por parte da CONCESSIONÁRIA, o PODER CONCEDENTE poderá aplicar as penalidades contratuais cabíveis.

iv. Plano de consequências com avaliação de nível insuficiente

A CONCESSIONÁRIA, quando classificada no nível de operação insuficiente na média do trimestre, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE um plano geral de ações corretivas, em um prazo máximo de 20 (vinte) dias a contar da divulgação final do resultado da avaliação da qualidade.

O PODER CONCEDENTE realizará um acompanhamento contínuo e permanente dos SERVIÇOS da CONCESSIONÁRIA enquadrada nesta condição. Constatada a não aplicação do plano de ações corretivas por parte da CONCESSIONÁRIA, ou a sua ineficácia, o PODER CONCEDENTE poderá aplicar as penalidades contratuais cabíveis.

A apresentação do Plano de Ações Corretivas, quando exigível, não eximirá a aplicação do IDG na REMUNERAÇÃO dos SERVIÇOS, conforme disposto no item 6, a seguir exposto.

6. Da aplicação do SGQ na remuneração dos SERVIÇOS

O IDG poderá impactar a REMUNERAÇÃO da CONCESSIONÁRIA de acordo com as seguintes regras:

- a) Sendo o IDG igual ou superior a 9,0 (nove), portanto em um nível de operação excelente, não haverá desconto da REMUNERAÇÃO em razão da avaliação da qualidade;
- b) Sendo o IDG igual ou inferior a 5,0 (cinco), correspondente a uma operação insuficiente, haverá o desconto de 3% (três por cento) da REMUNERAÇÃO em razão da avaliação da qualidade;
- c) Sendo o IDG superior a 5 (cinco) e inferior a 9 (nove), o desconto da REMUNERAÇÃO em razão da avaliação da qualidade será proporcional à nota, segundo a seguinte equação:

$$Dr_m = 0,03 \times \frac{9 - IDG_m}{4}$$

Na expressão:

Dr_m = Desconto da remuneração mensal;

IDG_m = Índice de Desempenho Global mensal.

7. Dos procedimentos gerais de aplicação do SGQ

O PODER CONCEDENTE deverá implantar o SGQ em até 12 (doze) meses contados da DATA DE EFICÁCIA. Neste período, serão estabelecidos os procedimentos de coleta e tratamento dos dados, preparação de softwares e outras atividades.

Durante os primeiros 3 (três) meses contados da DATA DE ASSUNÇÃO, o PODER CONCEDENTE deverá executar teste piloto do SGQ, sem que os resultados apurados para os INDICADORES DE QUALIDADE sejam considerados na REMUNERAÇÃO ou na aplicação do Plano de Consequências.

Após esse prazo, o PODER CONCEDENTE deverá aplicar efetivamente o SGQ na gestão dos SERVIÇOS, observada a seguinte sequência de ações e prazos:

Tabela 11 – Ações, prazos e responsáveis dos processos do SGQ (cálculo dos INDICADORES DE QUALIDADE)

Ação	Prazo	Prazo acumulado (dias corridos)	Responsável
Tratamento dos dados e processamento dos indicadores do mês m	15 (quinze) dias corridos do mês subsequente ao da apuração	15	URBS
Apresentação dos resultados da avaliação dos indicadores do mês m para as concessionárias	15 (quinze) dias corridos do mês subsequente ao da apuração	30	URBS
Avaliação pelas concessionárias dos indicadores e eventual apresentação de contraditório	10 (dez) dias corridos a partir do dia subsequente ao recebimento da Comunicação de Resultados dos Indicadores de Qualidade.	40	Concessionária
Avaliação dos eventuais contraditórios apresentados pela concessionária	15 dias corridos da data de recebimento da contestação apresentada pela Concessionária	55	URBS
Publicação do resultado final da avaliação da qualidade do mês m na página pública da URBS	5 dias corridos após a avaliação dos eventuais contraditórios apresentados pela concessionária	60	URBS

Os valores do IDG do mês “m” e eventuais descontos da REMUNERAÇÃO decorrentes serão aplicados sobre a REMUNERAÇÃO total devida à CONCESSIONÁRIA do respectivo mês “m”. Todavia, em razão do prazo de processamento dos dados, o valor apurado será efetiva e nominalmente descontado da REMUNERAÇÃO do terceiro mês posterior ao do processamento, ou seja:

$$R_m = Rcalc_m - Rcalc_{m-3} \times Dr_{m-3}$$

Na expressão:

R_m = Remuneração devida do mês “m”;

$Rcalc_m$ = Remuneração calculada no mês “m”;

$Rcalc_{m-3}$ = Remuneração calculada do terceiro mês anterior ao do desconto da remuneração;

Dr_{m-3} = Desconto da remuneração mensal calculada com base no IDG do terceiro mês anterior.

Exemplificando a aplicação da fórmula acima:

Mês de operação: março

Mês de processamento dos dados: ... abril e maio

Remuneração do mês de junho = Remuneração do mês de junho – Desconto da remuneração relativa ao mês de março, calculada com base no IDG e no valor calculado da remuneração deste mesmo mês.

O desconto da REMUNERAÇÃO será realizado no 10º (décimo) dia útil do mês.

Os INDICADORES DE QUALIDADE, valores dos padrões de referência, notas atribuídas aos INDICADORES DE QUALIDADE e outras definições do SGQ poderão ser revistos ao longo do PRAZO DA CONCESSÃO de forma a incorporar novas compreensões sobre a questão da sistemática de avaliação da qualidade dos SERVIÇOS de transporte, nos termos do CONTRATO.

8. Divulgação dos resultados do SGQ e Transparência Ativa

8.1 Política de Publicidade

O processo de elaboração, consolidação e divulgação periódica dos relatórios de avaliação do SGQ observará as diretrizes de transparência ativa e o disposto neste ANEXO.

8.2 Periodicidade da divulgação dos relatórios parciais e consolidados

A partir da DATA DE ASSUNÇÃO, o PODER CONCEDENTE deverá elaborar e divulgar, mensalmente, os relatórios de avaliação do SGQ no sítio eletrônico oficial, contendo, no mínimo, as informações e documentos previstos pela Seção 8.3 abaixo.

A divulgação dos relatórios de avaliação do SGQ durante os primeiros 3 (três) meses contados da DATA DE ASSUNÇÃO, período durante o qual ocorrerá o teste piloto do SGQ, abrangerá somente os resultados parciais apurados para os INDICADORES DE QUALIDADE, na forma da Seção 7 acima.

A cada 4 (quatro) ciclos trimestrais de avaliação, conduzidos na forma da Seção 5, o PODER CONCEDENTE divulgará a consolidação dos resultados da avaliação, demonstrando, por ciclo, o nível dos SERVIÇOS prestados e as ações tomadas pela CONCESSIONÁRIA em cumprimento do Plano de Consequências.

Os relatórios consolidados de avaliação do SGQ serão avaliados pelo AUDITOR INDEPENDENTE quanto à conformidade entre a apuração dos INDICADORES DE QUALIDADE e a metodologia estabelecida neste ANEXO.

8.3 Conteúdo mínimo dos relatórios de avaliação

Os relatórios de avaliação do SGQ deverão apresentar as informações sobre o desempenho da CONCESSIONÁRIA estruturadas de forma objetiva, clara e compreensível.

Os relatórios de avaliação deverão conter, no mínimo, as seguintes informações relativas à qualidade dos SERVIÇOS e ESCOPOS DA CONCESSÃO providos pela CONCESSIONÁRIA:

a) Quanto ao desempenho operacional:

- (i) resultado do IDG;
- (ii) resultados parciais dos INDICADORES DE QUALIDADE;
- (iii) situação de implementação das medidas determinadas pelo PODER CONCEDENTE com base no Plano de Consequências, de acordo com o conceito de avaliação da CONCESSIONÁRIA;
- (iv) o valor do desconto da REMUNERAÇÃO aplicado com base no Plano de Consequências, se houver;
- (v) relatório com os dados e memória de cálculo dos INDICADORES DE QUALIDADE e do IDG; e
- (vi) ao final de cada ciclo trimestral e, no mínimo, anualmente, na forma do relatório consolidado de avaliação, série histórica dos dados mensais dos INDICADORES DE QUALIDADE e do IDG.

b) Quanto à percepção e satisfação do USUÁRIO:

- (i) resultados da pesquisa quantitativa amostral de satisfação dos USUÁRIOS (IQ2), a ser realizada semestralmente com os USUÁRIOS pelo PODER CONCEDENTE, explicitando a metodologia aplicada, a amostragem e as principais deficiências e qualidades apontadas pela população; e
- (ii) relatório estatístico de demandas e manifestações encaminhadas aos canais de ouvidoria do PODER CONCEDENTE, indicando o volume de reclamações por tipologia, o índice de resolatividade da CONCESSIONÁRIA e o tempo médio de resposta, para além de outros conteúdos e informações definidos em regulamento interno.

c) Quanto aos procedimentos, pré-requisitos e prestação de contas:

- (iii) Descrição objetiva dos procedimentos e critérios adotados para a aferição das notas do SGQ;
- (iv) Especificação clara dos requisitos técnicos e das metas de nível de serviço exigidas contratualmente para a definição do provimento dos SERVIÇOS e ESCOPOS DA CONCESSÃO como adequado;
- (v) Descritivo contendo a situação de implementação das medidas previstas no Plano de Consequências e nos planos de ações corretivas; e
- (vi) Demonstrativo financeiro detalhado sobre o valor do desconto da REMUNERAÇÃO aplicado em desfavor de cada CONCESSIONÁRIA em decorrência de insuficiências identificadas no SGQ.