

MUNICÍPIO DE CURITIBA

URBS – URBANIZAÇÃO DE CURITIBA S.A.

Av. Pres. Affonso Camargo, 330 – Rodoferrviária – Bloco Central
CEP 80.060-090 – Jardim Botânico – Curitiba – Paraná
Tel. 41 3320-3232 Fax 41 3232-9475 Cx. Postal 17.017
CNPJ/MF 75.076.836/0001-79 Insc. Estadual 101.4766-90
www.urbs.curitiba.pr.gov.br



ANEXO VI

PROCEDIMENTOS PARA DEFINIÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE



INDICADORES DE QUALIDADE

I – ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE VIAGENS NAS FAIXAS HORÁRIAS PROGRAMADAS

Como índice de cumprimento de viagens nas faixas horárias programadas, considera-se as viagens realizadas comparativamente as programadas de acordo com metas estabelecidas por categoria de serviço, tipo de dia e faixas horárias de operação.

Os dados das viagens realizadas serão obtidos do novo Sistema de Bilhetagem Eletrônica (SBE) associados ao Sistema de Posicionamento Global (GPS), sendo comparado o número de viagens programadas a cada hora, com o número de viagens realizadas, considerando cada ponto de controle os definidos nas tabelas horárias, independente do sentido da linha.

Na verificação do cumprimento de viagens em cada faixa horária, as viagens excedidas em faixas horárias posteriores em função de atrasos na hora anterior, serão desconsideradas.

A metodologia de cálculo para avaliação do índice, será o comparativo de cumprimento mensal das viagens programadas e realizadas em dias úteis, para cada hora de operação nos períodos de pico e entre pico, considerando as seguintes faixas horárias: 05h30min às 08h30min como pico 1 e das 17h às 20h como pico 3, sendo os entre picos das 08h30min às 17h e das 20h às 00h. Para sábados, domingos e feriados serão considerados período integral por categoria de serviço.

Através de sistema informatizado obteremos o número de viagens não realizadas em cada hora de operação, com uma tolerância de atraso máximo de 5 (cinco) minutos para saída do ponto de regulação.

Para o primeiro ano de operação, a partir dos levantamentos amostrais realizados através dos relatórios de fiscalização do transporte coletivo, foram definidas as seguintes metas por categoria de serviço, para cumprimento mensal das viagens programadas:

Metas em percentual do cumprimento de viagens na hora programada em cada faixa horária para dias úteis:



Categoria	Metas Pico 1	Metas Atingidas S-Sim/N-Não	Metas Pico 2	Metas Atingidas S-Sim/N-Não	Metas Entre Picos	Metas Atingidas S-Sim/N-Não
Expresso	95%		90%		97%	
Linha Direta	90%		85%		90%	
Troncal	95%		90%		95%	
Interbairros	90%		85%		90%	
Alimentador	95%		95%		97%	
Convencional	95%		90%		95%	
Circular	90%		85%		95%	

Total dos dias úteis no mês – 21 metas.

Metas em percentual do cumprimento de viagens na hora programada em cada faixa horária para sábados, domingos e feriados:

Categoria	Metas – Período Integral	Metas Atingidas S-Sim/N-Não
Expresso	95%	
Linha Direta	95%	
Troncal	95%	
Interbairros	95%	
Alimentador	95%	
Convencional	95%	
Circular	95%	

Total de sábados, domingos e feriados – 7 metas

Durante o mês, o não cumprimento de 4 (quatro) metas em qualquer um dos 28 itens acima indicados, implicará na obrigação de repasse para o FUC (Fundo de Urbanização de Curitiba) 0,6% da remuneração da contratada.

Para cada índice não atendido a contratada deverá formalizar as providências a serem encaminhadas.

Anualmente será aferido este indicador, com o mesmo princípio, e este deverá estar dentro do patamar estabelecido como condições mínimas de qualidade exigida.



II – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ESTADO DOS VEÍCULOS E CONDUTA DOS OPERADORES

Como índice de satisfação dos usuários quanto ao estado dos veículos e conduta dos operadores será utilizado como parâmetro, o percentual máximo do número médio mensal de reclamações recebidas referente ao Transporte Coletivo, fonte 156 (AFC/UIC/UFC – Relatório mensal - Reclamações recebidas referente ao transporte coletivo), confrontado com a somatória do número de operadores (motoristas, cobradores e porteiros), ativos nas contratadas no mês de referencia (AFC/UUO – Relatório mensal – Empregados por categoria ativos nas contratadas), descritos no anexo I do Regulamento do transporte coletivo de passageiros (relação de multas), sendo:

Quanto ao Estado dos Veículos:

Grupo II – Itens 13 ao 18, 22 ao 25

Grupo III – Itens 37 a 47

Grupo IV – Itens 14 e 15

Grupo V – Itens 33, 36 e 37

Quanto a Conduta dos Operadores:

Grupo I – Itens 1 ao 54;

Grupo II – Itens 1 ao 9, 11 e 12;

Grupo III – Itens 1 ao 17, 19 a 21

Grupo IV – Itens 1 ao 5, 7 ao 11

Grupo V – Item 1

Grupo VI – Item 1

Número de reclamações = 4.638 (total de 9 meses em 2009)

Média mensal de reclamações = 515,33

Número de motoristas cadastrados = 4.022

Número de cobradores cadastrados = 3.544

Número de porteiros cadastrados = 157

Total de operadores cadastrados= 7.723

Indicador = 6,67 %

Durante o mês, o não cumprimento da meta implicará na obrigação de repasse para o FUC (Fundo de Urbanização de Curitiba) 0,6% da remuneração da contratada.

Fica estabelecida como meta de melhoria, a redução de 10% do indicador calculado, fixando para o primeiro ano de operação o indicador de 6,00% para este índice.



Anualmente será aferido este indicador, com o mesmo princípio, e este deverá estar dentro do patamar estabelecido como condições mínimas de qualidade exigida.

III – INDICE DE INTERRUÇÃO DE VIAGENS POR FALHAS DE VEÍCULOS EM OPERAÇÃO

Como índice de interrupção de viagens por falhas de veículos em operação será utilizado como parâmetro o percentual máximo do número médio mensal referente à somatória dos motivos de supressão de horário previsto pela URBS, devido a problemas no veículo verificados pela fiscalização (AFC/UIC – Relatório mensal – Deixar de executar os serviços com rigoroso cumprimento de horário programado, definido pela URBS, sem motivo justificado), confrontado com o total da frota operante, do mês de referencia (AOC/UCE - Relatório Mensal – Frota operante).

Os códigos de supressão estabelecidos para este indicador serão:

- 80 – Direção,
- 81 – Transmissão,
- 82 – Suspensão,
- 83 – Freio,
- 84 – Sistemas Elétricos,
- 85 – Alimentação,
- 86 – Motor,
- 87 – Instrumentos de painel,
- 88 – Pneu
- 89 – Carrocerias (rampa, portas, entre outros),
- 90 – Sistemas de ar,
- 91 – Catracas e
- 92 – Limpeza.

Total das falhas de veículos = 3.369 (total de 9 meses de 2009)

Medias mensal das falhas de veículos = 374,33

Total da frota operante = 1.399

Indicador = 26,75 %

Durante o mês, o não cumprimento da meta implicará na obrigação de repasse para o FUC (Fundo de Urbanização de Curitiba) 0,6% da remuneração da contratada.

Fica estabelecida como meta de melhoria, a redução de 10% do indicador calculado, fixando para o primeiro ano de operação o indicador de 24% para este índice.



Anualmente será aferido este indicador, com o mesmo princípio, e este deverá estar dentro do patamar estabelecido como condições mínimas de qualidade exigida.

Quando o sistema de transporte coletivo dispuser de equipamentos de controle automatizados, este indicador passará a ser obtido a partir do confronto entre o problema apresentado, que será informado pelo operador e o total da frota operante da contratada. Sempre que o veículo for substituído, o motivo da substituição deverá estar informado via sistema e será apontado como uma ocorrência. O percentual de representatividade da soma de todas as ocorrências mensais em relação ao total de veículos determinará o novo indicador. O período de transição entre uma metodologia e outra será de seis meses, ou seja, o novo patamar de condições mínimas de qualidade deverá ser obtido com um histórico de seis meses. Durante este tempo continuar-se-á sendo aplicada à metodologia anterior.

IV - ÍNDICE DE LIBERAÇÃO DE SELO DE VISTORIA

Como índice de liberação de selo de vistoria será utilizado como parâmetro o percentual máximo do número médio mensal de veículos vistoriados, confrontado com média mensal de veículos reprovados (AVC/UIV – Relatório mensal – Veículos vistoriados):

Número de veículos vistoriados = 5.277 (total de 9 meses em 2009)

Média mensal de veículos vistoriados = 586,33

Número de veículos reprovados = 590 (total de 9 meses em 2009)

Média mensal de veículos reprovados = 65,55

Indicador = 11,18 %

Durante o mês, o não cumprimento da meta implicará na obrigação de repasse para o FUC (Fundo de Urbanização de Curitiba) 0,6% da remuneração da contratada.

Fica estabelecida como meta de melhoria, a redução de 10% do indicador calculado, fixando para o primeiro ano de operação o indicador de 10,06 % para este índice.

Anualmente será aferido este indicador, com o mesmo princípio, e este deverá estar dentro do patamar estabelecido como condições mínimas de qualidade exigida.

V – ÍNDICE DE AUTUAÇÕES

Como índice de autuações será utilizado como parâmetro o percentual máximo do número médio mensal do total dos Autos de Infração emitidos pela fiscalização (AFC/UIC – Autos de infração emitidos), confrontando com o total da frota operante, do mês de referencia (AOC/UCE - Relatório Mensal – Frota operante).

Total dos Autos de infração = 5.462

MUNICÍPIO DE CURITIBA

URBS – URBANIZAÇÃO DE CURITIBA S.A.

Av. Pres. Affonso Camargo, 330 – Rodoferrviária – Bloco Central
CEP 80.060-090 – Jardim Botânico – Curitiba – Paraná
Tel. 41 3320-3232 Fax 41 3232-9475 Cx. Postal 17.017
CNPJ/MF 75.076.836/0001-79 Insc. Estadual 101.4766-90
www.urbs.curitiba.pr.gov.br



Média mensal dos Autos de infração = 606,88 (total 9 meses de 2009)

Total frota operante = 1.399

Indicador = 43,37 %

Durante o mês, o não cumprimento da meta implicará na obrigação de repasse para o FUC (Fundo de Urbanização de Curitiba) 0,6% da remuneração da contratada.

Fica estabelecida como meta de melhoria, a redução de 10% do indicador calculado, fixando para o primeiro ano de operação o indicador de 39,04 % para este índice.

Anualmente será aferido este indicador, com o mesmo princípio, e este deverá estar dentro do patamar estabelecido como condições mínimas de qualidade exigida.