

INDICADORES DE QUALIDADE

Em cumprimento ao que prevê o Decreto Municipal nº. 1356/2008 e suas alterações, o Edital de Licitação 005/2009 e Termo Aditivo Conjunto nº. 06 dos Contratos de Concessão de Serviços de Transporte Coletivo Municipal de Passageiros de Curitiba, nºs 084/2010, 085/2010 e 086/2010 entre a URBS e os Consórcios Pontual, Transbus e Pioneiro, informamos os procedimentos para atualização e avaliação mensal dos Indicadores de Qualidade do Sistema Urbano de Transporte Coletivo de Curitiba.

Anualmente, os indicadores de qualidade serão aferidos definindo os patamares estabelecidos como condições mínimas de qualidade exigida, para o período tarifário subseqüente com base nos dados médios históricos dos últimos 05 (cinco) períodos tarifários.

Entende-se como “período tarifário” o período compreendido entre os meses de Março a Fevereiro.

O não cumprimento das metas implicará na obrigação de repasse para o FUC (Fundo de Urbanização de Curitiba) o percentual de 0,3% ou 0,6% da remuneração mensal de cada Consórcio por meta não atingida.

I - Índice de Cumprimento de Viagens Nas Faixas Horárias Programadas

O cálculo do Indicador I considera as viagens realizadas comparativamente às 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 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, ou seja, quando houver registro de atraso em pelo menos 01 (um) ponto de regulagem na última hora, anterior a mudança da faixa horária, serão desconsideradas as viagens não cumpridas na primeira hora da faixa horária subseqüente.

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:

Pico 1: das 05:30:00 às 08:29:59

Pico 3: das 17:00:00 às 19:59:59

Entre Picos: das 08:30:00 às 16:59:59 e das 20:00:00 às 23:59:59

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 regulagem.

As viagens não realizadas serão somadas às não cumpridas, independendo da análise da última hora da faixa anterior.

Os quadros abaixo apresentam as metas que serão avaliadas, sendo os percentuais de cumprimento atualizados anualmente, com base na média aritmética simples.

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 3	Metas Atingidas S-Sim N-Não	Metas Entre Picos	Metas Atingidas S-Sim N-Não
Expresso						
Linha Direta						
Troncal						
Interbairros						
Alimentador						
Convencional						
Circular						

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		
Linha Direta		
Troncal		
Interbairros		
Alimentador		
Convencional		
Circular		

Total de sábados, domingos e feriados - 7 metas

Para o cálculo deste indicador, o não cumprimento de 4 (quatro) a 6 (seis) metas, em qualquer um dos 28 itens acima indicados, implicará na obrigação de repasse para o FUC (Fundo de Urbanização de Curitiba) de 0,3% da remuneração do Consórcio Contratado e o não cumprimento de 7 (sete) ou mais metas implicará na obrigação de repasse para o FUC (Fundo de Urbanização de Curitiba) de 0,6% da remuneração do Consórcio Contratado.

Para os Consórcios que não operem determinada categoria de linha, conforme quadros acima, esta(s) será(ão) desconsiderada(s) para efeito do cálculo das metas a serem atingidas.

Para efeito da aferição do percentual atingido na categoria Expresso, serão somados os resultados do Sistema “Ligeirão”.

II – Índice de Satisfação dos Usuários Quanto ao Estado dos Veículos e Conduta dos Operadores

O cálculo do indicador II é a razão entre a soma dos números absolutos das reclamações realizadas junto a Central de Atendimento 156 em relação ao total de passageiros pagantes transportados.

As reclamações somadas são as recebidas pela AFC/UCIN – Unidade de Controle de Infrações, em relação à Conduta dos Operadores, e as reclamações recebidas pela AEF/UIF – Unidade de Inspeção de Frota, considerando a data de recebimento da reclamação pela URBS.

As reclamações que compõe o cálculo deste Indicador estão de acordo com os códigos de infrações definidos pelo Anexo VI do Edital de Licitação nº. 005/2009, considerando o descriptivo das infrações previstas no Anexo II do Decreto Municipal nº. 1356/2008, realizadas as devidas atualizações em conformidade com suas respectivas alterações.

Decreto Municipal nº. 1356/2008 e suas alterações

Quanto ao Estado dos Veículos:

- Grupo II – Itens 13, 16 ao 18, 22 ao 25;
- Grupo III – Itens 18, 34 ao 45;
- Grupo IV – Itens 14 e 15;
- Grupo V – Itens 33, 36 e 37.

Quanto a Conduta dos Operadores

- Grupo I – Itens 1 ao 55;
- Grupo II – Itens 1 ao 9, 11 e 12, 26 a 28;
- Grupo III – Itens 1 ao 14, 16 e 17;
- Grupo IV – Itens 1 ao 5, 7 ao 11;
- Grupo V – Item 1;

Indicador II = Reclamações UCIN+UIF (mês).

Passageiros Pagantes Transportados (mês)

III – Índice de Interrupção de Viagens Quanto ao Estado dos Veículos e Conduta dos Operadores

O cálculo do Indicador III é a razão entre a soma dos registros de ocorrências emitidos pelos agentes de fiscalização da AFC/UFC, devido a interrupções de viagens por falhas dos veículos em operação, em relação ao total de viagens programadas no mês.

Os registros de ocorrência que compõe o cálculo deste indicador são os emitidos pelos agentes de fiscalização devido às interrupções de viagem causadas por falhas dos veículos em operação, de acordo com os códigos de supressão estabelecidos pelo Anexo VI do Edital de Licitação nº. 005/2009, através das infrações: 3.13 – *“Deixar de executar os serviços com rigoroso cumprimento de viagem ou horário programado, definida pela URBS”*, considerando a data de ocorrência da infração.

Os códigos de supressão estabelecidos para este indicador são:

- 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.

O total de viagens programadas é informado mensalmente pela UEC – Unidade de Estudos e Controle.

$$\text{Indicador III} = \frac{\text{Total de RO's 3.13 + 3.14 (mês)}}{\text{Total de Viagens Programadas (mês)}}$$

IV - Índice de Liberação de Selo de Vistoria

Para o cálculo do Indicador IV será utilizada a razão entre o número de reprovações (ATT/UEN – Relatório mensal – Veículos vistoriados) em relação ao número de vistorias do período em análise, confrontando seu valor com a média de veículos reprovados.

$$\text{Indicador IV} = \frac{\text{Total de Veículos Reprovados (mês)}}{\text{Total de Veículos Vistoriados (mês)}}$$

V – Índice de Autuações

O cálculo do Indicador V é a razão o total de autos de infração emitidos pela Unidade de Controle de Infrações em relação ao total de viagens programadas no mês.

Consideram-se todos os autos de infração emitidos por qualquer dos códigos de infração previstos no Anexo II do Decreto Municipal nº. 1356/2008 e suas alterações, independente do resultado do julgamento em primeira ou segunda instância, de acordo com a data de emissão do auto de infração.

O total de viagens programadas é informado mensalmente pela UEC – Unidade de Estudos e Controle.

$$\text{Indicador V} = \frac{\text{Total de AI's - Autos de Infração (mês)}}{\text{Total de Viagens Programadas (mês)}}$$