



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

**Secretaria Municipal de Governo - SMG
Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana – STTU
Secretaria Municipal de Administração - SEMAD**

**LICITAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE TRANSPORTES
COLETIVOS URBANOS DE NATAL**

SERVIÇO TIPO REGULAR I

ANEXO 1 - PROJETO BÁSICO

ANEXO 1.08

SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

NOV/2016



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

Anexo 1.08 - Sistema de Avaliação da Qualidade na Prestação do Serviço

Os critérios básicos para avaliação da qualidade da prestação do Serviço Regular I de Natal deverão, após 06 (seis) meses de aplicação no Sistema, serem ajustados com base nos resultados alcançados por uma Comissão de Avaliação do Sistema a ser formada por representantes das Concessionárias e representantes do poder público, coordenados pela STTU.

1. A avaliação contínua da qualidade da prestação do serviço será realizada através da apuração de um conjunto de indicadores relacionados à atividade e aos recursos empregados na execução do serviço, compondo um Sistema de Avaliação da Qualidade, sob responsabilidade da STTU.

1.1. Os indicadores a serem empregados no Sistema de Avaliação da Qualidade são:

- a) Grau de cumprimento de viagens;
- b) Grau de aprovação da frota em vistorias programadas;
- c) Grau de reclamação dos usuários sobre o serviço;
- d) Grau de ocorrência de acidentes;
- e) Grau de ocorrência de irregularidade de trânsito.

1.2. Os indicadores serão calculados de acordo com a periodicidade necessária à apuração específica de cada um, sendo diária, mensal e anual no caso dos indicadores dados na alínea “a” e, mensal e anual no caso dos demais indicadores.

1.3. As definições metodológicas relacionadas ao Sistema de Avaliação da Qualidade e os valores de referência iniciais para os indicadores estão descritos no item 4 – Aspectos Metodológicos Relacionados ao Sistema de Avaliação da Qualidade.

1.4. Para o cálculo dos indicadores, a STTU utilizará os dados coletados no exercício das atividades de controle e fiscalização dos serviços, tais como: informações obtidas de sistema de controle de oferta de viagens, bilhetagem eletrônica, vistorias dos veículos, atividades de



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

fiscalização e correspondentes notificações, registros de reclamações dos usuários e pesquisas correlatas.

2. Os resultados do Sistema de Avaliação da Qualidade serão divulgados anualmente pela STTU.

2.1. A Concessionária poderá solicitar a revisão dos valores a ela atribuídos, em um prazo máximo de 10 (dez) dias contados da comunicação dos valores, na forma de recurso devidamente acompanhado de justificativas técnicas, o qual será analisado pela STTU em igual prazo.

2.2. A STTU realizará reunião anual com a Concessionária para discussão da avaliação global do serviço prestado e para a manutenção dos resultados positivos obtidos, ou correção das deficiências observadas, sem prejuízo de outras reuniões que se fizerem necessárias.

3. Os resultados do Sistema de Avaliação acumulados por períodos serão utilizados pela STTU para gestão da qualidade dos serviços, aplicação de penalidades e emissão de parecer sobre o interesse público na renovação do contrato.

4. ASPECTOS METODOLÓGICOS RELACIONADOS AO SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

4.1. Indicadores de Qualidade

4.1.1 Os indicadores de qualidade que compõem o Sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço são descritos nas seguintes fichas de dados técnicos:



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

Indicador 1: Grau de cumprimento de viagens

Fórmula de Cálculo:

Quociente da quantidade de viagens realizadas pela quantidade de viagens especificadas:

Unidade: %

Nível de representação do Indicador:

- (1) Por linha, dia e período (PM, PT).
- (2) Por linha, tipo dia e por mês (média ponderada do indicador dos dias tipo: útil, sábado e domingo analisados considerando seus diferentes “pesos”).
- (3) Concessionária e ano (média do indicador).

Fonte da Informação: processamento dos dados obtidos no processo de medição da oferta

Abrangência: no caso de sistema de controle de oferta manual, todas as linhas deverão ser avaliadas, no mínimo, por 5 dias úteis, 1 sábado e 1 domingo, em pelo menos um dos picos; e censitária no caso de sistema automático.

Pesos Considerados:

Dias Úteis	Sábado	Domingo
1,0	1,1	1,2

Indicador 2: Grau de aprovação da frota em vistorias programadas

Fórmula de Cálculo:

Quociente da quantidade de veículos aprovados sem qualquer notificação na vistoria pelo total de veículos vistoriados.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

Unidade: %

Nível de representação do Indicador:

- (1) Concessionária e mês.
- (2) Concessionária e ano.

Fonte da Informação: Vistorias programadas.

Abrangência: Censitário (todos os veículos).

Indicador 3: Grau de reclamações de usuários sobre o serviço

Fórmula de Cálculo:

Quociente da somatória das reclamações de usuários no período analisado pela quantidade de passageiros transportados no mesmo período.

Unidade: Reclamações /100.000 passageiros

Nível de representação do Indicador:

- (1) Concessionária e mês.
- (2) Concessionária e ano.

Fonte da Informação: Atendimento ao usuário

Abrangência: Censitário (totalidade das reclamações).

Indicador 4: Grau de ocorrência de acidentes de trânsito

Fórmula de Cálculo:

Quociente da quantidade de acidentes e/ ou incidentes com ou sem vítimas, registrados na STTU, pela frota operacional no período.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

Unidade: Acidentes / veículo

Nível de representação do Indicador:

(1) Concessionária e mês.

(2) Concessionária e ano.

Fonte da Informação: Boletins de Ocorrência

Abrangência: Censitário.

Indicador 5: Grau de ocorrência de irregularidades de trânsito

Fórmula de Cálculo:

Quociente da quantidade de autuações por infrações de trânsito, confirmadas após recursos apresentados, pela frota operacional no período.

Unidade: Infrações / veículo

Nível de representação do Indicador:

(1) Concessionária e mês.

(2) Concessionária e ano.

Fonte da Informação: Controle de multas de trânsito – STTU.

Abrangência: Censitário.

5. Valores de Referência

5.1. Para análise de qualidade geral, os indicadores anteriormente apresentados deverão ser comparados com os valores fixados, que representarão o padrão de referência de qualidade que a STTU estabelecerá para o serviço.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

5.2. A tabela a seguir apresenta os valores de referência para os indicadores que vigorarão até que seja realizada a revisão da metodologia.

Indicador	Unidade	Valor de Referência
1. Grau de cumprimento de viagens	%	98
2. Grau de aprovação em vistorias programadas	%	90
3. Grau de reclamação dos usuários	Rec./100.000 Pass	6,0
4. Grau de ocorrência de acidentes de trânsito	Acid. / veíc.	0,11
5. Grau de ocorrência irregularidades de trânsito	Inf. / veíc.	0,05

6. Forma de apuração e aplicação

6.1. A cada ano após apuração dos indicadores, caso a Concessionária obtenha índices insatisfatórios, ou seja:

1. Grau de cumprimento das viagens inferior a 98%;
2. Grau de aprovação em vistorias programadas menor que 90%;
3. Grau de reclamações do usuário maior que 6,0;
4. Grau de ocorrência de acidentes de trânsito superior a 0,11; e
5. Grau de ocorrências de irregularidades de trânsito maior que 0,05.

A STTU adotará as seguintes providências:

- a) Emissão de advertência à Concessionária, caso obtenha índice insatisfatório em qualquer um dos indicadores.
- b) Processo administrativo, na ocorrência de resultados insatisfatórios por 2 (dois) meses consecutivos ou 3 (três) meses alternados por ano em qualquer um dos indicadores.

6.2. Em qualquer dos casos a Concessionária terá amplo direito de defesa e obrigação de apresentar justificativa à STTU, bem como plano de ações para resolução dos problemas apurados.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATAL

6.3. No prazo contratual de 10 (dez) anos a Concessionária, para ter o direito de prorrogação contratual, deverá obter na média geral valores iguais ou superiores aos de referência para os indicadores 1 e 2 e valores iguais ou inferiores aos indicadores 3, 4 e 5.