
ANEXO VI
DISCIPLINA DO SISTEMA DE CONTROLE DA QUALIDADE DO SERVIÇO
BÁSICO RODOVIÁRIO DO STPC-DF

O Sistema de Controle da Qualidade do Serviço Básico do STPC-DF constitui elemento de gestão dos serviços e da relação contratual estabelecida com as concessionárias, tendo como objetivos:

- Apurar, através de um conjunto de indicadores, o grau de qualidade do serviço de transporte coletivo, permitindo a orientação de ações operacionais e de planejamento para a superação das principais deficiências observadas;
- Apurar o desempenho das concessionárias em cada período, mediante a transformação dos valores obtidos dos vários indicadores em uma nota de referência, de fácil identificação e acompanhamento;
- Estimular a melhoria contínua dos serviços por parte das concessionárias;
- Servir de processo e parâmetro para a avaliação da qualidade do serviço e para a priorização da melhoria contínua dos serviços;

O Sistema está baseado em um conjunto de indicadores que expressam aspectos operacionais, descritos a seguir:

1. **Indicador 1** – Grau de variação dos intervalos nos pontos terminais

Forma de cálculo: Quadrado do coeficiente de variação do intervalo entre viagens do período analisado. Este coeficiente de variação é calculado através do quociente entre o desvio padrão da série de intervalos do período analisado, pelo intervalo especificado para este período, tendo como referência o ponto de controle da linha.

Unidade % percentual

Fonte de Informação: processamento dos dados obtidos no processo de medição da oferta (controle de frequência) pelo SIM.

Periodicidade: Mensal

Considerar pesos para cada faixa horária e tipo de dia.

Pesos Considerados

Pico Manha	Entre Pico Manha	Pico Almoço	Entre Pico Tarde	Pico Tarde	Noite
1,0	0,8	0,9	0,8	1,0	1,0
Dias Úteis		Sabados		Domingos e Feriados	
1,0		1,1		1,2	

Fórmula de Cálculo

IE = Intervalo Programado em minutos

DP = Desvio Padrão no Período Observado em minutos

GI = Grau de Irregularidade

$$GI = (DP/IE)^2$$

2. **Indicador 2** – Grau de falhas de veículo em operação

Forma de cálculo: Quociente da quantidade de quebras de veículo na via pública pela frota em operação.

Unidade quebra de veículo

Fonte de Informação: processamento dos dados obtidos no processo de controle operacional pelo SIM.

Periodicidade: Mensal

3. **Indicador 3** – Grau de cumprimento de viagens

Forma de cálculo: Quociente da quantidade de viagens realizadas pela quantidade de viagens programadas. As viagens consideradas realizadas são aquelas realizadas no horário programado com variação para antecipação de até 10% do intervalo médio programado para a hora de execução da viagem. No caso de atraso serão consideradas realizadas as viagens que tenham sido realizadas com atraso de até 50% do intervalo programado para a hora de execução da viagem limitado a um atraso de no 15 minutos em relação ao horário

programado. As demais viagens realizadas fora destes intervalos serão consideradas como não realizadas.

Unidade: %

Fonte de Informação: processamento dos dados obtidos no processo de Considerar pesos para cada faixa horária e tipo de dia.

Periodicidade: Mensal

Pesos Considerados

Pico Manha	Entre Pico Manha	Pico Almoço	Entre Pico Tarde	Pico Tarde	Noite
1,0	0,8	0,9	0,8	1,0	1,0
Dias Úteis		Sabados		Domingos e Feriados	
1,0		1,1		1,2	

4. **Indicador 4** – Grau de reclamações dos usuários sobre os serviços

Forma de cálculo: Quociente da somatória das reclamações de usuários no período analisado pela quantidade de passageiros transportados no mesmo período pelo Concessionario.

Periodicidade de Análise: Mensal

Unidade: Reclamações / Passageiros transportados mês.

Fonte da informação: Sistema de Atendimento ao Usuário.

Abrangência: Censitário (totalidade das reclamações de cada Concessionarios).

Periodicidade: Mensal

5. **Indicador 5** – Grau de ocorrência de acidentes de trânsito

Forma de cálculo: Quociente da quantidade de acidentes e/ou incidentes com ou sem vítimas, que tenham sido, comprovadamente, causados pelo Concessionário ou pelo estado do veículo, pela frota operacional no período, assim entendida a quantidade máxima de veículos em operação em cada um dos dias do período considerado.

Unidade: Acidentes / veículo.

Fonte da informação: Boletins de Ocorrência.

Abrangência: Censitário.

Periodicidade: Mensal

6. **Indicador 6** – Grau de ocorrência de irregularidades de trânsito

Forma de cálculo: Quociente da quantidade de autuações por infrações de trânsito pela frota operacional no período, assim entendida a quantidade máxima de veículos em operação em cada um dos dias do período considerado.

Unidade: Infrações / veículo.

Fonte da informação: Controle de multas de trânsito DETRAN-DF

Abrangência: Censitário.

Periodicidade: Mensal

7. **Indicador 7** – Grau de aprovação de veículos em vistorias programadas pelo Poder Concedente

Forma de cálculo: Quociente da quantidade de veículos reprovados na vistoria pelo total de veículos vistoriados.

Unidade: Notificações / veículo.

Fonte da informação: Vistorias programadas.

Abrangência: Censitário (todos os veículos).

Periodicidade: Mensal

8. **Indicador 8** – Grau de limpeza dos veículos

Forma de cálculo: Quociente da quantidade de veículos não aprovados na vistoria de limpeza pelo total de veículos vistoriados.

Unidade: Notificações / veículo.

Fonte da informação: Vistorias de veículos programados no início da operação em pontos terminais ou garagens. Esta verificação deverá ser realizada antes do início da primeira viagem de cada veículo.

Abrangência: Censitário (todos os veículos).

Periodicidade: Execução diária com análise mensal

Valores de referência

Para composição do índice de qualidade geral os vários indicadores serão comparados com os valores fixados, que representarão o padrão de referência de qualidade que a STPC/DF estabelece para o serviço.

Os valores de cada indicador serão transformados em uma nota de 0 a 100 em função da sua variação em relação ao padrão de referência, expresso através de valores mínimos e máximos.

Indicador	Unidade	Valor Máximo	Nota 1	Valor Mínimo	Nota 2	Peso (%)
1 – Grau de Variação dos Intervalos nos Pontos Terminais	%	20	0	2	100	15
2 – Grau de Falhas dos Veículos em Operação	Quebras/veículo	1,1	0	0,7	100	10
3 – Grau de Cumprimento de Viagens	%	98	100	90	0	25
4 – Grau de Reclamação dos Usuários sobre os Serviços	Reclamação/Passageiro Transportado Mês	10	0	2	100	10
5 – Grau de Ocorrência de Acidentes de Trânsito	Acidentes/Veículo	0,03	0	0,01	100	10
6 – Grau de Ocorrência de Irregularidades de Trânsito	Infrações/Veículo	0,15	0	0,05	100	10

7 – Grau de Aprovação de Veículos em Vistorias Programadas	%	0,10	0	0,02	100	10
8 – Grau de limpeza dos Veículos	Notificações/Veiculo	0,20	0	0,05	100	10

Forma de apuração dos indicadores e do Índice Geral

A exceção do indicador 3 (grau de cumprimento de viagens), todos os demais podem ser calculados pela seguinte expressão geral:

$$N_{ij} = 100 \times \frac{(V_{\text{máx } j} - V_{\text{med } j})}{(V_{\text{máx } j} - V_{\text{mín } j})}$$

, onde:

N_{ij} = nota atribuída ao indicador j

$V_{\text{máx } j}$ = valor máximo atribuído ao indicador j

$V_{\text{mín } j}$ = valor mínimo atribuído ao indicador j

$V_{\text{med } j}$ = valor apurado do indicador j

No caso do indicador 3, esta equação assume a seguinte expressão:

$$N_{ij} = 100 \times \frac{(V_{\text{med } j} - V_{\text{mín } j})}{(V_{\text{máx } j} - V_{\text{mín } j})}$$

O índice de qualidade geral do serviço de transporte coletivo será calculado através da ponderação da nota de cada indicador por pesos relativos que reflitam a importância relativa de cada atributo considerado.

Assim, o cálculo do Índice de Qualidade do Serviço Básico do STPC-F – IQT para Cada Concessionário, é definido por:

$$IQT_k = \sum_{j=1}^{10} N_{ij} \times Peso_j$$

IQT_k = Índice de qualidade do serviço de transporte no período k, que será apurado mensalmente;

N_{ij} = Indicador de qualidade j, conforme relacionado anteriormente;

Peso_j = peso do indicador j na composição final do IQT.

Implantação

A metodologia de implantação do IQT prevê sua divulgação para o público a cada 6 meses indicando o índice para cada concessionária. O cálculo do IQT será mensal e analisada a média alcançada em cada semestre.

As metas da concessão prevêem que nos primeiros 4 semestres de operação o IQT não poderá ser inferior a 80%, se isto ocorrer, a Concessionária deverá passar por auditoria técnico operacional para análise e revisão de seus procedimentos operacionais. Caso haja duas reincidências, durante esse período, será instaurado processo administrativo de aplicação da penalidade de caducidade da Concessão nos termos do artigo 38, da Lei 8987/95, podendo culminar na abertura de novo procedimento licitatório para operação dos serviços.

A partir do quinto semestre de operação até o nono semestre não será admitido IQT inferior a 85%, se isto ocorrer, a Concessionária deverá passar por auditoria técnico operacional para análise e revisão de seus procedimentos operacionais. Caso haja duas reincidências, durante este período, será instaurado processo administrativo de caducidade da Concessão nos termos do artigo 38, da Lei

8987/95, podendo culminar na abertura de novo procedimento licitatório para operação dos serviços.

A partir do 10º semestre de operação até o encerramento do período de concessão não serão admitidos IQTs inferiores a 90%, se isto ocorrer, a Concessionária deverá passar por auditoria técnico operacional para análise e revisão de seus procedimentos operacionais. Caso haja duas reincidências, durante este período, será instaurado processo administrativo de caducidade Concessão nos termos do artigo 38, da Lei 8987/95, podendo culminar na abertura de novo procedimento licitatório para operação dos serviços.