**ANEXO V**

**CRITÉRIOS, INDICADORES, FÓRMULAS E PARÂMETROS DEFINIDORES DA QUALIDADE DO SERVIÇO**



**MUNICÍPIO DE CANELA**

Secretaria Municipal de Meio Ambiente, Urbanismo e Mobilidade Urbana

**Licitação do Transporte Público por Ônibus**

**Concorrência Pública n.°............**

**MAR/2021**

1. **APRESENTAÇÃO**

O presente Anexo apresenta os critérios a serem utilizados na de avaliação da qualidade dos serviços de transporte público por ônibus a serem prestados no âmbito do Município de Canela - RS, referentes a relação contratual estabelecida entre o Município e a empresa Concessionária vencedora do Processo Licitatório.

1. **OBJETIVOS**

Os critérios de avaliação estabelecidos têm como objetivos:

* Medir o desempenho das concessionárias em cada período do ano;
* Analisar, através de Índices de Desempenho Operacionais (IDO’s), o grau de qualidade do serviço prestado, permitindo a orientação de ações operacionais e de planejamento para a superação das principais deficiências observadas;
* Estimular a melhoria contínua dos serviços por parte das concessionárias;
* Servir de processo e parâmetro para a avaliação da qualidade do serviço.
1. **DAS COMPETÊNCIAS**

Compete ao ÓRGÃO GESTOR realizar a avaliação da qualidade do Serviço de Transporte por Ônibus, tendo como compromisso a gestão da mobilidade urbana de forma eficiente, eficaz e em sintonia com as necessidades da população.

O ÓRGÃO GESTOR poderá a qualquer momento contratar auditoria independente para complementar a avaliação do serviço de transporte coletivo por ônibus no município.

Quando da realização das pesquisas de opinião a Concessionária será notificada, podendo a mesma acompanhar a sua aplicação.

1. **DOS PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO**

Na avaliação da qualidade dos serviços serão avaliados os seguintes aspectos relacionados a operação dos serviços:

* Índice de Cumprimento de Viagens (ICV);
* Índice de Qualidade dos Serviços (IQS).

A avaliação da qualidade dos serviços será apurada com a periodicidade de um ano, sendo a data base a assinatura do contrato de Concessão.

1. **DO ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE VIAGENS (ICV)**

 **5.1. Dos critérios**

 5.1.1. Este indicador terá sua medição realizada mediante as seguintes fontes:

I - Pesquisas amostrais periódicas a serem realizadas pelo Poder Concedente;

II – Relatórios gerenciais do sistema de bilhetagem eletrônica;

5.1.2. São caracterizados como horários não cumpridos:

I - Viagens suprimidas: viagens constantes na programação oficial não cumpridas;

II - Viagens atrasadas e/ou adiantadas;

III - Viagens realizadas com atraso superior a 15 minutos;

IV - Viagens realizadas com antecedência de 5 minutos.

Os dados das diferentes pesquisas amostrais realizadas ao longo do ano serão sistematizados para a composição da média anual do cumprimento de viagens.

**5.2. Das metas**

5.2.1. A média anual do ICV será avaliada pelos seguintes critérios:

|  |  |
| --- | --- |
| **Índice de cumprimento** | **Situação** |
| Acima de 95 % | Atinge a meta de forma plena |
| Entre 94 e 80 % | Atinge as metas com restrições |
| Abaixo de 80 % | Não atinge a meta |

5.2.2. Sem prejuízo das sansões previstas no Edital de Licitação, as viagens não realizadas identificadas nas pesquisas se constituem em infração e serão punidas na forma da Lei Municipal n.° 3.411/2013.

1. **ÍNDICE DE QUALIDADE DO SERVIÇO (IQS)**

**6.1. Dos critérios**

* + 1. A qualidade do serviço prestado será avaliada mediante pesquisa de opinião realizada com o usuário, no qual será considerado sobre os seguintes aspectos da operação:
* Qualidade da frota;
* Confiabilidade e Regularidade na prestação dos serviços;
* Urbanidade e segurança na condução veicular por parte da tripulação; e,
* Serviços de atendimento ao usuário.
	+ 1. A avaliação será realizada mediante a aplicação de questionários no qual o usuário dará conceitos ruim, regular, bom e ótimo para cada um dos quesitos apresentados no tópico anterior.
		2. As pesquisas de opinião serão realizadas com a periodicidade de 01 (um) ano e abrangerão uma amostra 3% (três por centro) da população usuária.
	1. **Das Metas**

A qualidade da prestação dos serviços será avaliada de acordo com os seguintes indicadores:

|  |  |
| --- | --- |
| **Avaliação com conceitos bom e ótimo** | **Situação** |
| Acima de 75% | Atinge a meta de forma plena |
| Entre 60 e 74 % | Atinge a meta com restrições |
| Abaixo de 60% | Não atinge a meta |

1. **DA CONCEITUAÇÃO**

A avaliação será aferida mediante a atribuição de conceitos de A, B, C. D, conforme seguir:

|  |  |
| --- | --- |
| **Metas** | **Conceito** |
| Atinge as metas de forma plena em ambos os quesitos | A |
| Atinge as metas com restrições e um ou mais quesitos | B |
| Não atinge as metas em pelo menos um quesito | C |
| Não atinge as metas em nenhuma das metas | D |

1. **DAS PENALIDADES**

O Órgão Gestor realizará um Relatório de Avaliação Anual dos Índices de Desempenho Operacionais do Sistema de Transporte Público Coletivo alcançado pela Concessionária nos itens avaliados. Após a sua efetivação a Concessionária será notificada pelo Órgão Gestor sobre os indicadores de qualidade que não atingiram as metas.

O não o atingimento das metas de forma parcial ou total submeterá a Concessionária às sanções previstas na Lei Municipal n.° 3.411/2013.

1. **DOS PLANOS DE MELHORIA**

Para os indicadores considerados insuficientes, a Concessionária deverá apresentar em até 30 (trinta) dias após a notificação um Plano de Melhorias, acompanhado de um cronograma de execução e implantação.

Caberá ao Órgão Gestor referendar as medidas de sanadoras bem como os prazos de implantação das melhorais propostas.

A renovação do Contrato de Concessão ficará sujeita ao cumprimento das metas conforme estabelecido no Edital.

Canela,......... de ................................ de 2021