



CNPJ: 17.931.344/0001-17
Rua Raul Miranda e Silva, 212
Bairro Fátima - CEP 99709-270
ERECHIM- RS
Fones: (54) 3321-6501 / 3321-6491

Resolução nº 13 de 31 de Outubro de 2017

**DISPOE SOBRE OS INDICADORES DE
DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE
TRANSPORTE COLETIVO**

**O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGENCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS
PUBLICOS MUNICIPAIS DE ERECHIM, no uso de suas atribuições legais, resolve:**

Art. 1º Esta Resolução define as normas de indicadores de desempenho dos serviços públicos de Transporte Coletivo Urbano do Município de Erechim RS.

Art. 2º A AGER, emite, nesta data, a Normativa nº 02/17, que fará parte como anexo da presente Resolução e que deverá ser observada pelo Prestador dos serviços de Transporte Coletivo.

Art. 3º Todos os prazos e informações a serem repassadas para a AGER, estão devidamente previstos na referida normativa, que, foi devidamente aprovada pelo Conselho Participativo da AGER.

Art. 4º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Erechim, 31 de outubro de 2017.

Joarez Luis Sandri
Diretor Presidente

Registre-se
Publique-se
em 31 de outubro de 2017

João Cristóvan Zanin Zanella
Diretor Administrativo e Financeiro.

Norma Técnica N. 02/2017

Assunto: Indicadores de desempenho dos serviços de Transporte Coletivo Urbano do Município de Erechim/RS

I. DO OBJETIVO

Apresentar proposta de regulamento sobre os indicadores de desempenho dos serviços de Transporte Coletivo no Município de Erechim RS.

II. DOS FATOS

Com a criação da AGER – Agência Reguladora dos Serviços Públicos Municipais, através da Lei Municipal n. 5.310/13 de 26 de março de 2013, os serviços de fiscalização e regulação do Transporte Coletivo foram delegados, passando a titularidade a AGER.

No Contrato firmado entre o Município e a Concessionária dos serviços de Transporte Coletivo estão estabelecidos indicadores de desempenho.

Assim, no Contrato e Plano Básico do Sistema de Transporte Coletivo Urbano – SBTCU, está previsto a existência de metas progressivas de qualidade dos serviços, havendo assim a necessidade de criar e padronizar indicadores e formas de apuração e acompanhamento dos serviços prestados pela concessionária.

III. DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

- 1 UNIVERSALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS
- 2 CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS
- 3 QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS
- 4 QUALIDADE COMERCIAL
- 5 ECONOMICO-FINANCEIRO

CONCEITOS E EXPRESSÕES DE CÁLCULO

1. UNIVERSALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Número de passageiros atendidos

Número de Bairros atendidos pelo sistema

Bairros não atendidos pelo sistema

2. INDICADORES DE CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS

Número de Interrupções nos serviços, linhas, tempo e motivos

3. QUALIDADE DOS SERVIÇOS E DOS PRODUTOS

Número de reclamações e atendimento aos clientes, acompanhados das soluções encaminhadas

Uniformes dos colaboradores

Divulgação dos serviços

Treinamento de pessoal

Pesquisas de opinião

4. QUALIDADE COMERCIAL

Perdas na arrecadação, número de transportados gratuitos

5. ECONOMICO-FINANCEIRO

Despesa operacional total excluída a depreciação;

Receita operacional líquida.

- Quanto a informações de produtividade de pessoal da empresa*:

Despesa com pessoal próprio;

Despesa com serviços de terceiros;

Número total de empregados;

Receita operacional líquida .

IV- DOS DADOS

Os dados submetidos à Agência Reguladora deverão ser apurados pela empresa de forma precisa e confiável, de maneira a garantir a qualidade dos indicadores.

Visão Geral do SGEO

O SGEO desempenhará a função de sistema integrado de gestão operacional, monitoramento, e gestão da informação. Os arranjos tecnológicos admitidos para o SGEO poderão ser compostos por um sistema principal,

complementado por um centro de supervisão, operação e fiscalização, equipamentos, infraestrutura e aplicações, com destaque para uma estrutura de armazenamento e processamento de dados.

A solução tecnológica a ser implantada deverá disponibilizar à Prefeitura Municipal de Erechim e a empresa concessionária ferramentas que possibilitem a extração de relatórios de controle e de planejamento, bem como o acesso a base de dados operacionais gerados pelo sistema.

O concessionário se obriga a implantar, às suas expensas, na totalidade da frota de Transporte Coletivo Urbano, o Sistema de Gerenciamento Eletrônico da Operação no prazo máximo estipulado de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir da data da assinatura do Contrato de Concessão.

Objetivos Gerais

O SGEO terá como objetivos principais a melhoria da segurança, regularidade, pontualidade e confiabilidade dos serviços, através de ferramentas e instrumentos de controle e gestão dos serviços, possibilitando acesso a informações do transporte coletivo em tempo real para os usuários, concessionário e Prefeitura Municipal de Erechim, sempre que possível, dentro dos ônibus, em estações e pontos de embarque e desembarque, pela internet e telefonia móvel, antes e durante os deslocamentos dos usuários.

O SGEO permitirá, de forma sistemática, organizar os dados de operações realizadas na prestação dos serviços, permitindo a geração de uma base de informações e dados de grande valia para a operação por parte do concessionário e para a supervisão e fiscalização do órgão municipal responsável.

O SGEO permitirá, também, que parte dessa base de informações seja disponibilizada em tempo real ou de forma programada para os usuários, através de um sistema de informação ao usuário, aumentando a conveniência e qualidade do serviço prestado.

- Esse sistema permite fornecimento das seguintes funcionalidades e serviços:

Funcionalidades de monitoramento: auxiliam na coleta e geração de relatórios do funcionamento dos ônibus, assim como monitoramento espacial e de estado, em tempo real, dos serviços. Esses dados e informações são enviados ao final, ou durante um período de operação do serviço, através de sistemas de comunicações móveis sem fio. Os dados enviados e processados permitem a avaliação do funcionamento e desempenho da condução do ônibus;

Funcionalidades de planejamento: os dados estatísticos, séries históricas e informações geradas pelo sistema AVL propiciam uma melhoria substancial no planejamento dos serviços, permitindo intervenções, alterações e ajuste de seus parâmetros operacionais;

Funcionalidades de acesso remoto e controle de equipamentos possibilitam o acesso da central de controle ao status de funcionamento de todos os ônibus e

equipamentos embarcados, nas vias e pontos de parada.

Características Funcionais do SGEO

Unidade Lógica Central (uma ou mais unidades): responsável por controlar todos os equipamentos embarcados, executar processamento de sub-rotinas e em promover a interface entre todos os equipamentos embarcados e os sistemas de comunicações.

Dispositivos de Localização por Satélite que identifiquem o ônibus e determinem a sua localização geográfica em intervalos de tempo de forma automática, redundante e com precisão da localização geográfica adequada à prestação dos serviços. A localização geográfica poderá ser obtida por meio de dispositivo que utiliza sistemas de posicionamento baseados em satélites. Os dispositivos responsáveis pela localização (antenas) deverão estar integrados à unidade lógica central (computador de bordo) que fará a sincronização de seu relógio.

Os **sistemas de comunicação** deverão permitir, no mínimo, a transmissão e recepção de mensagens nos formatos de dados de forma bidirecional, com verificação de integridade de todos os dados recebidos e enviados

Botão de Emergência que, uma vez acionado pelo motorista, acionará imediatamente o sistema de comunicação com os órgãos responsáveis pelos serviços de emergência e as Centrais de Operação e Fiscalização, enviando informações relativas ao ônibus, evento e sua localização.

Terminal de Dados para envio e recebimento de mensagens entre o ônibus e as Centrais de Operação e Fiscalização bem como a interação do motorista com os equipamentos embarcados no ônibus. Esses terminais deverão possuir teclado e display que possam ser pré-configurados para indicar algum tipo de ocorrência. Os terminais de dados deverão permitir sinais luminosos e sonoros ao executar uma operação;

Sensores ligados aos principais equipamentos embarcados e poderão também ser ligados nas partes mecânicas e eletrônicas dos ônibus os quais deverão indicar suas situações de funcionamento e informações pertinentes de operação;

Sistema de Informações ao Usuário (SIU) que permitirá o envio, recebimento e prestação de informações ao usuário sobre os serviços. O sistema de informações ao usuário, visa promover de forma extensiva, rápida, atualizada, objetiva e eficaz a disponibilização de informações visando ao aumento da conveniência, usabilidade e conforto do usuário na utilização dos serviços, através da divulgação de horários, itinerários e informações pertinentes ao sistema, em tempo real ou não, por meio de diversas mídias, destacando se:

O SIU permitirá a disponibilização de conteúdo institucional e poderá divulgar conteúdo de terceiros a fim de proporcionar a geração de receitas complementares, como por exemplo, as advindas de publicidade e da comercialização de serviços sob assinatura.

ANÁLISE DE DESEMPENHO DA OPERAÇÃO

A análise de desempenho da operação de um sistema é feito através do controle e fiscalização de parâmetros pré-estabelecidos e tem por objetivo:

- Analisar, através de indicadores de desempenho, o grau de qualidade do serviço prestado, permitindo a orientação de ações operacionais e de planejamento para a superação das principais deficiências observadas;
- Medir o desempenho da empresa concessionária em cada período;
- Estimular a melhoria contínua dos serviços por parte da concessionária;
- Servir de processo e parâmetro para a avaliação da qualidade do serviço para gestão do contrato.

Compete ao Poder Público realizar o controle da qualidade do serviço de transporte coletivo urbano, tendo como compromisso a gestão da mobilidade urbana, de forma eficiente, eficaz e em sintonia com as necessidades da população. O município poderá, a qualquer momento, contratar auditoria independente para complementar a avaliação do serviço de transporte coletivo urbano em Erechim.

É dever da empresa concessionária fornecer dados para avaliação do desempenho de acordo com especificações regulamentadas pelo Poder Público Municipal. Nos itens abaixo são apresentados os indicadores mais relevantes para o controle do sistema.

Controle do Desempenho Operacional

De maneira geral, os mecanismos de controle do desempenho operacional buscam atender a três objetivos:

1. Fazer com que a operação realizada esteja de acordo com a operação programada, ou seja, que sejam realizadas todas as viagens programadas (garantia de confiabilidade) dentro dos horários previstos (garantia de pontualidade);
2. Verificar se os operadores estão tendo comportamento adequado, sobretudo no que se refere à segurança do transporte, à honestidade na cobrança da passagem e ao tratamento dispensado aos usuários;
3. Coletar informações e dados sobre a demanda e a oferta dos serviços de transporte praticados.

Para atingir esses objetivos, são necessárias, na avaliação do desempenho, informações a respeito das linhas operadas, da frota utilizada no serviço e dos

horários praticados por cada linha. Para o controle ser efetivo, essas informações devem estar sempre atualizadas. Assim, todas as alterações de horário, itinerário ou de veículos devem ser cadastradas no banco de dados antes de entrarem em vigor.

O banco de dados de linhas deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

CODLIN: código da linha;

Empresa: Empresa ou consórcio que opera a linha;

Nome: Nome da linha;

Extensão: Extensão em quilômetros do itinerário;

Tempo de Viagem: Tempo médio de viagem do itinerário;

Data de Início: Data de início de operação da linha;

Data de Fim: Data de fim de operação da linha (em branco se em operação).

O banco de dados dos itinerários deve possuir, no mínimo, as seguintes informações:

CODLIN: código da linha;

Itinerário: Sequência descritiva das vias por onde a linha passa;

Data de Início: Data de início de operação do itinerário;

Data de Fim: Data de fim de operação do itinerário;

O banco de dados dos horários deve possuir, no mínimo, as seguintes informações:

CODLIN: código da linha;

Horário: Horário de Início da viagem;

Dia: Dia de Operação do horário;

Data de Início: Data de início de operação do horário;

Data de Fim: Data de fim de operação do horário;

A tabela de frota deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

Prefixo: Código do veículo;

Ano: ano de fabricação;

Empresa: empresa proprietária;

Sentados: quantidade de lugares sentados;

Área: área de corredor por veículo;

Data de Início: Data de início de operação do veículo;

Data de Fim: Data de fim de operação do veículo.

Além dessas informações, para avaliar o desempenho operacional, as empresas operadoras deverão entregar, diariamente, um relatório de encerrantes. Esse relatório deverá estar em formato de banco de dados, contendo os seguintes campos, agregados por viagem:

Data: dia, mês e ano correspondente aos dados enviados;

CODLIN: código associado à linha;

Linha: nome da linha;

Horário de início previsto: horário em que a viagem deveria iniciar segundo as informações da tabela horária;

Horário de início realizado: horário real em que a viagem partiu do terminal;

Horário de fim previsto: horário previsto para a chegada no terminal segundo a tabela horária;

Horário de fim realizado: horário real em que a viagem chegou no terminal;

Código do veículo: código associado ao veículo que realizou a viagem;

Tripulação: código equipe de tripulantes que realizaram a viagem;

Eventos ocorridos: observação de qualquer tipo de evento que tenha ocorrido durante a viagem, gerando o atraso ou não da mesma (acidentes, assaltos, avarias, congestionamento consequente de obras, etc.);

Tipo de viagem: classificação da viagem realizada (extra, convencional, substituição, etc.);

Passageiros transportados: total de passageiros transportados durante a viagem, discriminados em passageiros pagantes, estudantes, gratuitos e integração.

Controle do Desempenho dos Serviços de Apoio

Para avaliar o desempenho dos serviços de apoio, as empresas operadoras deverão entregar, mensalmente, um relatório, em formato de banco de dados, sobre os serviços de manutenção e de administração. O banco de dados de manutenção deverá conter os seguintes campos:

Código: código associado ao veículo que está em manutenção;

Tipo: classificação da manutenção que está sendo realizada no veículo (preventiva ou corretiva);

Data de entrada: dia, mês e ano em que o veículo entrou para a manutenção;

Data de saída: dia, mês e ano em que o veículo deixou a manutenção.

No controle do desempenho dos serviços de apoio, além do relatório mensal sobre as operações de manutenção, também devem ser entregues informações sobre os serviços de administração. Essas informações estarão contidas no banco de dados relacionado ao desempenho econômico e financeiro, mais precisamente na tabela relacionada aos dados de pessoal.

Controle do Desempenho Econômico e Financeiro

Com relação ao desempenho econômico e financeiro, deverá ser entregue, mensalmente ao órgão gestor, um relatório contendo dados sobre os gastos e as receitas arrecadadas pelas empresas operadoras. Esse relatório deve conter pelo menos informações sobre pessoal, insumos e tributos.

Pessoal

O banco de dados de pessoal deverá conter no mínimo os seguintes campos:

Nome: nome do funcionário;

Função: função exercida pelo funcionário;

Horas trabalhadas/mês: total de horas trabalhadas no mês;

Custo: valor despendido com o funcionário no mês (valor pago pelos serviços prestados pelo funcionário).

Insumos e Tributos

No banco de dados de insumos, deverão constar todos os custos com os insumos consumidos na operação dos serviços, ou seja, os custos mensais com os fatores que compõem a planilha de cálculo tarifário. Na tabela de tributos devem constar todos os custos com tributação para permitir a operação dos serviços de transporte coletivo metropolitano. Esses insumos e essa tributação são definidos no modelo de cálculo tarifário. Neste item, será estipulada somente a forma como esses itens serão controlados.

Parâmetros de Controle

Com as informações dos relatórios diário e mensal e as existentes no banco de dados auxiliar, será possível definir parâmetros de controle. Esses parâmetros, quando associados, geram indicadores que serão utilizados para avaliar o desempenho das operadoras e do sistema. Os parâmetros gerados agregarão informações a respeito de cada empresa operadora. Esses parâmetros são descritos a seguir, conforme sua natureza.

Parâmetros Operacionais

Passageiros transportados discriminados em pagante, estudante, gratuito ou isento e integração;

Passageiros equivalentes;
Lugar ofertado por veículo;
Percurso médio por veículo (PMV); Frota operante;
Horas de operação;
Número de equipes de tripulação
Número de acidentes;
Número de Assaltos avarias;
Tempo de atraso;
Número de viagens extras;
Número de viagens perdidas.

Parâmetros de Serviços de Apoio

ADMINISTRAÇÃO

Número de funcionários alocado no setor administrativo; Número de homens-hora alocados para administração;

Plano Diretor do Sistema de Transporte Coletivo de Erechim

Projeto Básico do Sistema de Transporte Coletivo

Custo total de administração (inclui pessoal, infraestrutura e tributação).

MANUTENÇÃO

Número de funcionários alocado no setor de manutenção; Número de homens-hora alocados para manutenção;

Custo total de manutenção (inclui pessoal, infraestrutura e tributação).

Parâmetros Econômico e Financeiros

Custo total praticado;

Custo operacional praticado;

Receita total arrecadada;

Receita operacional arrecadada.

Dados Complementares

Para complementar o controle do desempenho das empresas operadoras e do sistema, deverão ser realizadas pelo menos quatro pesquisas periódicas. Essas pesquisas são:

Pesquisa anual de opinião dos usuários: avaliar a satisfação dos usuários com relação ao sistema e aos serviços a eles ofertados;

Pesquisa de embarque e desembarque com senha: identificar os carregamentos das linhas, localizando os pontos de maior e de menor carregamento ao longo das viagens, além de identificar a taxa de renovação das linhas por viagem;

Pesquisa de origem e destino: identificar os locais de origem e de destino dos deslocamentos dos usuários do sistema;

Pesquisa de velocidade e retardo: identificar a velocidade operacional, os tempos de atrasos e seus motivos.

ANÁLISE DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA

A análise de desempenho da concessionária de transporte coletivo tem como objetivos:

1. Analisar, através de indicadores de desempenho, o grau de qualidade do serviço prestado, permitindo a orientação de ações operacionais e de planejamento para a superação das principais deficiências observadas;
2. Medir periodicamente o desempenho da concessionária;
3. Estimular a melhoria contínua dos serviços prestados pela concessionária;
4. Fornecer elementos para a avaliação da qualidade do serviço para gestão do contrato.

Compete ao órgão gestor realizar o controle da qualidade do serviço de transporte coletivo urbano, tendo como compromisso a gestão da mobilidade urbana, de forma eficiente, eficaz e em sintonia com as necessidades da população. O concedente poderá a qualquer momento contratar auditoria independente para complementar a avaliação do serviço de transporte coletivo urbano no Município. Compete à concessionária fornecer dados para avaliação do desempenho de acordo com especificações regulamentadas pelo poder concedente.

A avaliação do sistema de transporte coletivo urbano será realizada mensalmente, através dos seguintes indicadores:

1. Índice de autuações (IA)

O índice de autuações avalia o cumprimento da legislação municipal de transporte coletivo por parte do operador, medido pela número de autuações convertidas em penalidade (multa, advertência, apreensão) dividida pela frota operante, conforme a fórmula a seguir:

IA= NA/FO

Onde:

IA = índice de autuações;

NA = número de autuações convertidas em penalidades no mês;

FO = frota operante.

A procedência das apreensões, multas e advertências será declarada após processo administrativo, garantido o contraditório e a ampla defesa. O controle normativo poderá valer-se dos relatórios gerados pelo Sistema de Bilhetagem Eletrônica e ações de fiscalização por parte do órgão gestor.

2.Índice de cumprimento de viagens (ICV)

O índice de cumprimento de viagens (ICV) é obtido pela razão entre as viagens realizadas e as viagens programadas. Considera-se viagem o deslocamento entre dois terminais. O índice de cumprimento de horários é calculado através da fórmula a seguir.

ICV=VR/VP

Onde:

ICV = índice de cumprimento de viagens;

VR= viagens realizadas no mês;

VP = viagens programadas no mês.

3.Índice de irregularidade em vistorias (IIV)

O índice de irregularidade em vistorias (IRV) mede a conformidade da frota em relação as especificações determinadas pelo contrato de concessão e pelas leis que regulamentam o serviço de transporte coletivo. Ele é obtido através da seguinte fórmula:

IIV=VR/VV

Onde:

IIV = índice de irregularidade em vistorias;

VR= veículos reprovados na vistoria no mês;

VV = veículos vistoriados no mês.

4.Idade média da frota (IF)

Correspondência entre a idade média da frota no último dia do mês de avaliação e a idade média máxima de 7,5 (sete virgula cinco) anos exigida pelo Art. 47 da Lei Municipal nº 6.180/2016. O cálculo da idade deverá ser realizado através da seguinte equação:

Onde:

IF = idade média da frota;
Vi = quantidade de veículos fabricado no ano i;
i = ano de fabricados dos veículos;

a = ano corrente; **FT** = frota total.

5. Índice de panes e acidentes (IPA)

O índice de panes e acidentes mede a frequência com que as viagens são interrompidas por problemas mecânicos, acidentes ou eventos de outra natureza. Na contagem do número de viagens interrompidas por pane ou acidente na operação serão considerados todo e qualquer tipo de falha na operação que impossibilite o veículo de ser conduzido em condições de segurança e conforto para concluir a contento a viagem iniciada, seja o impedimento causado por falta ou ineficiência de manutenção, seja por inobservância de normas administrativas ou imprudência de seus empregados ou prepostos. O índice de panes e acidentes é calculado conforme fórmula a seguir.

$$\text{IPA} = \text{VI} / \text{FO}$$

Onde:

IPA = índice de panes e acidentes;
VI = viagens interrompidas no mês;
FO = frota operacional.

A avaliação de desempenho poderá sofrer alterações (tanto na sua forma de cálculo quanto na variação de atributos e indicadores) sempre que o órgão regulador julgar necessário. Caso ocorra alguma mudança, a operadora será previamente avisada e terá um prazo estipulado para adaptação.

O poder concedente realizará a avaliação semestral dos indicadores de desempenho operacional do sistema de transporte público coletivo urbano e deverá entregar os resultados da avaliação à concessionária. A concessionária poderá sofrer as penalidades previstas na cláusula 12 do contrato de concessão caso não atinja os critérios de desempenho para os indicadores, tomados individualmente pela média semestral, e a meta geral semestral de todos indicadores.

Os indicadores de desempenho serão acompanhados mensalmente.

A Tabela 1, apresenta as metas semestrais a serem atingidas para cada indicador. A média semestral de cada indicador será calculada através da média aritmética dos valores mensal de cada indicados nos 6 (seis) meses que compõe o semestre. Os índices que não forem medidos pelo órgão gestor, no período avaliado, serão considerados na avaliação como “meta cumprida” para a concessionária.

6. Índice de solução de reclamações - ISR

O indicador de solução de reclamações – ISR deve mensurar a quantia de

reclamações solucionadas em relação ao total de reclamações recebidas, devendo ser calculado mensalmente e avaliado como média anual.

O indicador deverá ser calculado como segue:

$ISR = (\text{quantidade de reclamações solucionadas} \times 100) / (\text{Quantidade total de reclamações recebidas})$.

As metas fixadas para esse indicador estão apresentadas no Quadro a seguir:

Tabela 1 – Índices de desempenho da concessionária.

Índice de avaliação	Meta semestral	Medição
IA	<= 5%	Mensal
ICV	>= 95%	Mensal
IRV	<= 10%	Mensal
IF	<= 5 cinco anos	Mensal
IPA	<= 8%	Mensal
ISR	> = 90%	Mensal

Fonte: Elaboração própria.

O relatório da avaliação de desempenho operacional apresentará, além da avaliação de desempenho de cada indicador, o valor do desempenho total da concessionária. Para atingir o desempenho global a concessionária deverá cumprir a meta de pelo menos 5 (cinco) dos 6 (seis) indicadores avaliados.

Caso algum indicador não atinja a meta semestral a empresa concessionária deverá entregar um plano de correções em até 7 (sete) dias ao poder concedente, contados da apresentação do relatório de avaliação de desempenho operacional. Caso o poder concedente recuse o plano de correções apresentado, a concessionária deverá elaborar um novo plano de melhorias obedecendo no prazo de 7 (sete) dias. Após a aprovação do plano de correções por parte do concedente, a concessionária deverá executá-lo para o indicador de desempenho em questão.

A prorrogação do prazo contratual da concessão será vinculada ao desempenho satisfatório, segundo os critérios e indicadores utilizados, ressalvado o poder discricionário do poder concedente de decidir a respeito da oportunidade e conveniência do ato e respeitados direitos remanescentes da concessionária.

SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO USUÁRIO

A secretária responsável pela fiscalização do sistema de transporte coletivo urbano de Erechim, deve criar um sistema de informações, o qual será responsável pela divulgação das informações sobre a operação, as condições gerais dos serviços e as alterações temporárias e/ou definitivas que estão sendo projetadas para o serviço. A divulgação de informações da operação do sistema permite ao usuário programar melhor seus deslocamentos.

Com o avanço das tecnologias de comunicação e transmissão de dados, os sistemas de informação passaram a garantir um aumento na qualidade dos

serviços de transporte. Exemplos podem ser encontrados no uso de equipamentos de bordo, que auxiliam na atividade de anunciar paradas e locais de grande procura pelos usuários, e no uso dos equipamentos instalados nas vias, que podem informar horários, tempos de viagem e itinerários do transporte e os tempos de espera, permitindo a redução da ansiedade dos usuários.

A preocupação do organismo gestor de transporte, com a implantação do novo projeto, deverá ser o desenvolvimento de sistemas inteligentes de informação. Com sua a implantação, é ainda maior o aumento da qualidade dos serviços ofertados. Essa qualidade está associada principalmente a maiores informações sobre horários e rotas em tempo real e na redução de tempos de espera, que incluem os tempos de transbordo.

Tabela 2 – Principais funções do Sistema de Informação aos Usuários.

Tipo de Informação	Funções
Promocional	Mobilidade: propor motivos para viagens e possíveis destinos
	Presença: informar as pessoas sobre o transporte coletivo como parte do pacote de facilidades ofertadas
	Imagem: melhorar a imagem do transporte público
Ensinamento	Entendimento: informar como utilizar o transporte público
	Adequabilidade: divulgar as regras envolvidas no uso dos sistemas
Operacional	Planejamento de viagens: informar sobre restrições e oportunidades associadas com o uso do sistema para diferentes tipos de viagens
	Acesso: capacitar pessoas para o acesso à rede de transporte coletivo
	Viagem: capacitar a realização de uma viagem
	Modificação: informar sobre mudanças na programação
Moderação	Comportamento: aliviar a ansiedade do viajante
	Controle: aumentar o controle do usuário sobre a escolha entre as opções disponíveis

Fonte: Sistemas inteligentes no transporte público coletivo por ônibus (2000).

As principais informações de interesse dos usuários são os horários e o itinerário das linhas. Além destas, outras informações indiretamente relacionadas à operação podem ser disponibilizadas, melhorando a qualidade de atendimento dos usuários, como, por exemplo, como acessar destinos desejados, valor da tarifa cobrada e tempo de viagem.

As informações podem chegar aos usuários de diversas maneiras. As informações gráficas disponibilizadas aos usuários devem seguir uma programação visual única de forma a reforçar a identidade do sistema. Isso deve ser feito respeitando as normas da legislação vigente (Código de Transito Brasileiro, legislações municipais, etc.). Deve-se tomar cuidado quanto ao excesso de informação e a poluição visual que podem causar impacto negativo no usuário. As informações devem ser claras, diretas, simples e facilmente visíveis pelo usuário. Deve ser dada ênfase na qualidade da informação sobre a quantidade. Assim, os dados apresentados têm de ser sempre atualizados e corretos - a

informação defasada ou errada faz com que o sistema perca credibilidade junto ao usuário, que passará a ignorá-lo.

Informações nos veículos

Algumas informações podem ser transmitidas através de dizeres e de desenhos expostos tanto na parte externa quanto interna dos veículos, além de poderem ser fornecidas pela tripulação de forma verbal. As principais informações divulgadas na parte externa dos veículos são:

- código da linha, no painel frontal e próximo às portas de embarque;
- nome da linha, no painel frontal e próximo às portas de embarque;
- valor da tarifa, próximo às portas de embarque;
- destino e principais vias por onde passa a linha, próximo às portas de embarque.

Dentro dos veículos, as principais informações que podem ser divulgadas são:

- mapa esquemático contendo os principais pontos e as principais vias pelas quais passa a linha, coladas, através de adesivos, nos vidros das janelas próximas às portas de embarque e desembarque;
- valor da tarifa, próximo ao cobrador;
- informações gerais sobre o sistema de transporte coletivo, como prioridade a idosos e gestantes, legislação, etc.

Os motoristas e cobradores devem oferecer aos usuários, verbalmente, algumas informações específicas que não podem ser disponibilizadas de forma gráfica, tais como pontos de desembarque para destinos específicos.

Dentro dos veículos também podem ser colocadas caixas de coleta para receber sugestões e reclamações dos usuários sobre o sistema. Além de informações operacionais e sobre o sistema, o interior dos veículos pode ser utilizado para exibir informações culturais. Em Porto Alegre, por exemplo, são exibidos poemas de autoria dos usuários do sistema.

Informações nos pontos de parada

Nos pontos de parada, é importante identificar quais são as linhas que passam por aquele ponto, através da apresentação do número e do nome da linha. Nos pontos de maior carregamento devem ser acrescentados os horários das linhas que por ali passam ou, no caso das linhas de maior frequência, os intervalos entre atendimentos.

Informações nas estações e/ou terminais

Nas estações e terminais, as informações que devem ser disponibilizadas aos usuários são:

- mapa esquemático das linhas com a localização das estações e terminais;
- locais de integração física com outras linhas;
- principais pontos de parada;
- horários ou intervalos entre atendimentos das diversas linhas;
- valores das tarifas.

Além disso, no terminal central deve ser colocado instalado um local com funcionários preparados para prestar informações verbais sobre os serviços de transporte coletivo e sobre como atingir determinados destinos.

Informações por telefone e internet

Por telefone, deverão ser prestadas informações sobre horários e itinerários das linhas, bem como auxílios aos usuários na realização de seus deslocamentos. Este mesmo número telefônico pode ser utilizado para reclamações por parte dos usuários.

As informações divulgadas através dessa forma devem abranger todo o sistema, desde informações sobre tabela horária das linhas até a localização de paradas e terminais, incluindo informações referentes à cobrança de tarifa.

Todas as informações sobre o sistema, como itinerários, tabelas horárias locais de recarga do cartão, e qualquer outra informação também deverão ser disponibilizados na internet no site da empresa operadora e eventualmente no da Prefeitura Municipal.

Informações pelos órgãos de comunicação

As informações veiculadas pelos órgãos de comunicação devem ser específicas, como, por exemplo, grandes alterações no sistema, inauguração de novas linhas ou estações ou terminais, início da operação de um novo sistema de bilhetagem ou casos de emergência.

Além destas informações de caráter excepcional, é importante que haja constante campanha institucional, valorizando o sistema e apresentando as vantagens do uso do transporte público para a comunidade.

V - DA FORMA DE APURAÇÃO

Os dados e indicadores deverão ser apurados por meio de procedimentos auditáveis e que contemplem desde o nível de coleta de dados até a transformação desses dados em indicadores.

Os dados utilizados, bem como os indicadores deles provenientes, deverão ser mantidos na empresa por período mínimo de 5 (cinco) anos, para uso da AGER, do Poder Concedente, bem como de seus consumidores.

VI- DA PERIODICIDADE E FORMA DE ENVIO DOS DADOS

Será **mensal** o período de apuração dos indicadores estabelecidos e dos dados especificados e enviados para a AGER sempre até o dia 31 de março do ano subsequente, nos termos da Cláusula Décima e suas subcláusulas do contrato de programa.

Os dados utilizados, bem como os indicadores deles provenientes, deverão ser mantidos na empresa por período mínimo de 5 (cinco) anos, para uso da AGER, do Poder Concedente, bem como de seus usuários.

A entrega se dará através de ofício de encaminhamento acompanhado de mídia eletrônica contendo planilha com os dados e indicadores solicitados, protocolados na sede da AGER.

VII- DAS METAS

As metas a serem atendidas são todas aquelas previstas no PBSTCU, Plano Municipal de Transporte Coletivo Urbano -PMTCU, Contrato de Concessão e Resoluções da AGER, onde o Município poderá revisar seus planos, levando em conta as evoluções das metas nos 4 anos anteriores a revisão, elaborando relatório com todos os indicadores, percentual de atingimento de metas, bem como, a real adequação do contrato.

VII- DOS REGISTROS NECESSÁRIOS

A fim de permitir a captura e validação de variáveis que dependam de informações, o prestador de serviços deverá dispor de sistema gratuito para atendimento aos usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Para cada problema que interfira na falta de transporte, deverão ser registradas, no mínimo, as seguintes informações:

- fato gerador;
- data, hora e minutos do início da interrupção (do conhecimento da ocorrência pela empresa);
- data, hora e minutos da conclusão da solução do problema
- descrição da região afetada (conjunto, bairro, rua, logradouro, etc...);
- número aproximado de pessoas afetadas

Além dos dados e indicadores já relacionados, o prestador de serviços deverá manter organizadas e atualizadas todas as informações referentes ao serviço prestado, que poderá ser acessado pela AGER.

IX- DO ENVIO DE INFORMAÇÕES

A fim de permitir melhor avaliação dos indicadores selecionados, a concessionária deverá manter atualizado o cadastro do município conveniado e informar a AGER sobre os dados relacionados a seguir, os quais deverão ser apurados mensalmente, porém, enviados anualmente para AGER ou quando for solicitado.

X- DO FUNDAMENTO LEGAL

A regulamentação prevista e discorrida nesta Nota Técnica encontra respaldo nos seguintes dispositivos legais e contratuais:

Lei Municipal n. 6.180 de 27 de julho de 2016

Decreto Municipal 5.310 de 26 de março de 2013

Contrato de concessão

XI - DA CONCLUSÃO

De acordo com a Lei Municipal n. 5.310/13 e Lei Municipal 6.180/16 e contrato de concessão, compete à AGER regular os serviços de Transporte coletivo Urbano na cidade de Erechim RS., expedindo os atos necessários ao cumprimento das normas estabelecidas pela legislação em vigor.

Joarez Luis Sandri

Diretor-Presidente

ANEXO I

GLOSSÁRIO

AGER

Agência Reguladora dos Serviços Públicos Municipais