



Edital de Licitação Nº XX/Ano
Concessão do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do
Estado de Goiás – TRIP-GO

ANEXO XI – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

A avaliação de desempenho das concessionárias do serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros de Goiás – TRIP-GO visa controlar a qualidade da prestação do serviço delegado a partir de indicadores relacionados aos atributos confiabilidade, segurança, satisfação e eficiência.

O procedimento para a avaliação de desempenho será realizado pela AGR com base nas informações disponíveis e nos dados enviados ao final de cada viagem por meio dos dados fornecidos pela tecnologia embarcada nos veículos, conforme o Anexo XIV deste Edital. O monitoramento dos dados das viagens será permanente.

Os atributos considerados para fins da avaliação de desempenho são assim entendidos:

- I. **Confiabilidade:** Entende-se por confiabilidade a realização da viagem com pontualidade na saída e chegada, cumprindo o itinerário programado para a linha. Desse atributo derivam os seguintes indicadores: Pontualidade das Partidas, Pontualidade das Chegadas e Cumprimento do Itinerário Programado.
- II. **Segurança:** Entende-se por segurança a realização da viagem sem interrupções provocadas por acidentes causados por responsabilidade da empresa. Desse atributo derivam os seguintes indicadores: Índice de Acidentes e Veículos Quebrados durante a Operação.
- III. **Satisfação:** Entende-se por satisfação o contentamento do usuário em relação ao serviço prestado. Desse atributo derivam os seguintes indicadores: Cuidado no Transporte de Bagagem e Reclamações dos Usuários.
- IV. **Eficiência:** Entende-se por eficiência a relação entre a demanda e a oferta de assentos. Desse atributo deriva o indicador Índice de Ocupação de Passageiros.

Será estabelecida uma fórmula para o cálculo de cada indicador, que resultará em um valor entre 0 (zero) e 1 (um), sendo que 0 (zero) representa o pior desempenho possível e 1 (um) representa o melhor desempenho possível.

Edital de Licitação Nº XX/Ano
Concessão do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do
Estado de Goiás – TRIP-GO

2. COMPOSIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

2.1 Atributo Confiabilidade

2.1.1 Cumprimento das Viagens Programadas (CVP): Apresenta o índice de cumprimento das viagens programadas, comparando-se o número de viagens programadas com as efetivamente realizadas.

Tabela 1 - Cálculo do indicador CVP

Dados necessários para o cálculo	Fórmula de cálculo
Número de viagens realizadas – NVR	$CVP = \frac{NVR}{NVP}$
Número de viagens programadas – NVP	

2.1.2 Pontualidade das Partidas (PDP): Apresenta a proporção de saídas pontuais, considerando todas as saídas de uma linha no terminal de origem.

Tabela 2 - Cálculo do indicador PDP

Dados necessários para o cálculo	Fórmula de cálculo
Número de saídas pontuais – NSP	$PDP = \frac{NSP}{NSE}$
Número de saídas efetivas – NSE	

São consideradas saídas pontuais aquelas que ocorrem em até 10 minutos após o horário programado. São consideradas saídas com atraso aquelas que ocorrem com mais de 10 minutos do horário programado, e que não ultrapassam 60 minutos de atraso. Após 60 minutos de atraso, a viagem programada é considerada como não realizada.

Edital de Licitação Nº XX/Ano
Concessão do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do
Estado de Goiás – TRIP-GO

2.1.3 Pontualidade das Chegadas (PDC): Apresenta a proporção de chegadas pontuais considerando todas as chegadas de uma linha.

Tabela 3 - Cálculo do indicador PDC

Dados necessários para o cálculo	Fórmula de cálculo
Número de chegadas pontuais – NCP	$PDC = \frac{NCP}{NCL}$
Número de chegadas efetivas – NCL	

São consideradas chegadas pontuais aquelas que ocorrem até 10 minutos após o horário programado. São consideradas chegadas com atraso aquelas que ocorrem com mais de 10 minutos do horário programado.

2.1.4 Cumprimento do Itinerário Programado (CIP): Apresenta o índice de cumprimento do itinerário, comparando o número de paradas programadas com as efetivamente realizadas na linha.

Tabela 4 - Cálculo do indicador CIP

Dados necessários para o cálculo	Fórmula de cálculo
Número de paradas realizadas – NPR	$CIP = \frac{NPR}{NPP}$
Número de paradas previstas – NPP	

Edital de Licitação Nº XX/Ano
 Concessão do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do
 Estado de Goiás – TRIP-GO

2.2 Atributo Segurança

2.2.1 Índice de Acidentes (IDA): Apresenta a relação entre acidentes causados pela operadora e as viagens realizadas. Por acidente entende-se qualquer choque, colisão ou atropelamento causado por dolo ou culpa do motorista do ônibus.

Tabela 5 - Cálculo do indicador IDA

Dados necessários para o cálculo	Fórmula de cálculo
Número de viagens com acidentes – NVA	$IDA = \begin{cases} 1 - \alpha_{IDA} \times \frac{NVA}{NVR}, & \text{se } \alpha_{IDA} \cdot NVA \leq NVR \\ 0 & \text{caso contrário} \end{cases}$
Número de viagens realizadas – NVR	

2.2.2 Índice de Veículos Quebrados - IVQ: Apresenta a relação entre viagens em que houve quebra do veículo e as viagens realizadas. Entende-se quebra como um problema mecânico ou elétrico que cause a paralisação do veículo.

Tabela 6 - Cálculo do indicador IVQ

Dados necessários para o cálculo	Fórmula de cálculo
Número de viagens com quebra de veículo - NVQ	$IVQ = \begin{cases} 1 - \alpha_{IVQ} \times \frac{NVQ}{NVR}, & \text{se } \alpha_{IVQ} \cdot NVQ \leq NVR \\ 0 & \text{caso contrário} \end{cases}$
Número de viagens realizadas – NVR	

Edital de Licitação Nº XX/Ano
Concessão do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do
Estado de Goiás – TRIP-GO

2.3 Atributo Satisfação

2.3.1 Reclamações por Problemas com Bagagem - RPB: Apresenta a relação entre as reclamações dos passageiros relativamente à sua bagagem e as viagens realizadas. Os dados provêm de registros da Ouvidoria da AGR.

Tabela 1 - Cálculo do indicador RPB

Dados necessários para o cálculo	Fórmula de cálculo
Número de reclamações por problemas com bagagem – NRB	$RPB = \begin{cases} 1 - \alpha_{RPB} \times \frac{NRB}{NVR}, & \text{se } \alpha_{RPB} \cdot NRB < NVR \\ 0 & \text{caso contrário} \end{cases}$
Número de viagens realizadas – NVR	

2.3.2 Reclamações Gerais dos Usuários - RDU: Os dados considerados neste indicador provêm de registros realizados pelos usuários junto ao SAC da AGR. Reclamações por problemas com bagagens não devem ser consideradas para o cálculo deste indicador.

Tabela 2 - Cálculo do indicador RDU

Dados necessários para o cálculo	Fórmula de cálculo
Número de reclamações recebidas – NRR	$RDU = \begin{cases} 1 - \alpha_{RDU} \times \frac{NRR}{NPT}, & \text{se } \alpha_{RDU} \cdot NRR < NVR \\ 0 & \text{caso contrário} \end{cases}$
Número de passageiros transportados – NPT	

Edital de Licitação Nº XX/Ano
Concessão do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do
Estado de Goiás – TRIP-GO

2.4 Atributo Eficiência

2.4.1 Índice de Ocupação de Passageiros – IOP: Apresenta a ocupação média nas seções de uma linha. Representa a ocupação efetiva, a partir da relação entre os passageiros transportados e lugares ofertados por seção.

Tabela 9 - Cálculo do indicador IOP

Dados necessários para o cálculo	Fórmula de cálculo
Número de passageiros transportados por seção na linha – NPT	$IOP = \sum_{i=1}^n \frac{NPT_i}{NLO_i}$
Número de lugares ofertados por seção na linha – NLO	

3. REGRAS GERAIS PARA A APLICAÇÃO DOS INDICADORES

Os indicadores serão calculados para cada linha que compõe o lote.

Acontecimentos decorrentes de casos fortuitos ou de força maior, que afetem o cálculo dos indicadores, deverão ser comunicados à AGR, acompanhado da devida justificativa, para que a Agência decida se os dados devem ser aproveitados na avaliação de desempenho da concessionária.

O cálculo de cada indicador no lote será a média ponderada dos resultados registrados nas linhas, refletindo o peso específico que cada linha tem no lote, conforme o método detalhado a seguir:

$$\text{Indicador}_{\text{Lote}} = \sum_{\text{Linha}=1}^n p_{\text{Linha}} \times \text{Indicador}_{\text{Linha}}$$

Os indicadores do lote são calculados, multiplicados por um peso e somados entre si, o que resulta no valor do atributo. Em seguida, atribui-se um peso para cada atributo e faz-se uma ponderação entre os atributos, resultando no Indicador Global da operadora, conforme as fórmulas da Tabela 10, que apresenta os coeficientes de prioridade atribuídos para cada um dos indicadores e atributos.

Edital de Licitação Nº XX/Ano
Concessão do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do
Estado de Goiás – TRIP-GO

Tabela 10 – Indicadores Agregados e Indicador Global

Atributos	Indicadores Agregados
Confiabilidade	$DAC = 0,50 \times CVP_{Lote} + 0,24 \times PDP_{Lote} + 0,115 \times PDC_{Lote} + 0,145 \times CIP_{Lote}$
Segurança	$DASe = 0,64 \times IDA_{Lote} + 0,36 \times IVQ_{Lote}$
Satisfação	$DASa = 0,36 \times RPB_{Lote} + 0,64 \times RDU_{Lote}$
Eficiência	$DAE = IOP_{Lote}$
Indicador Global	$IG = 0,43 \times DAC_{Lote} + 0,23 \times DASe_{Lote} + 0,17 \times DASa_{Lote} + 0,17 \times DAE_{Lote}$

O desempenho da concessionária será avaliado com base nos resultados dos seus atributos e no seu Indicador Global, aos quais será vinculada uma classificação que irá variar entre “ótimo” e “péssimo”, nos termos definidos na Tabela 11.

Tabela 11 – Critérios para a classificação dos indicadores por atributo e do Indicador Global

Resultados dos atributos ou do Indicador Global	Classificação
De 0,8 a 1,0	Ótima
De 0,6 a 0,79	Boa
De 0,4 a 0,59	Regular
De 0,2 a 0,39	Ruim
De 0,0 a 0,19	Péssima

4 FINALIDADES DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A avaliação de desempenho exercerá duas finalidades no acompanhamento da qualidade da prestação do serviço de TRIP-GO: instrumento de gestão para a AGR e parâmetro para a atribuição de incentivos ou punições às concessionárias.

4.1 Instrumento de gestão para a AGR

Como instrumento de gestão para a AGR, o controle de qualidade não visa recompensar ou penalizar as concessionárias. Tem como objetivo principal dar subsídios à AGR para o acompanhamento do nível de serviço prestado, além de

Edital de Licitação Nº XX/Ano
Concessão do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do
Estado de Goiás – TRIP-GO

orientar as operadoras quanto às correções e ajustes necessários para a melhoria da qualidade dos serviços.

No que diz respeito à gestão dos serviços, haverá uma avaliação mensal, na qual serão considerados todos os quatro atributos anteriormente citados: confiabilidade, segurança, satisfação e eficiência. A AGR disponibilizará um relatório mensal com o desempenho de cada concessionária.

4.2 Atribuição de incentivos ou punições às concessionárias

Diferentemente da avaliação como instrumento de gestão, que tem um propósito orientador, a avaliação como instrumento para atribuir incentivos ou punições às concessionárias terá uma relação direta com as cláusulas contratuais. O bom desempenho das concessionárias nos atributos considerados será recompensado e o desempenho insatisfatório será punido, conforme as regras estabelecidas neste Edital e no contrato de concessão.

No que diz respeito à atribuição de recompensas ou punições às concessionárias, a AGR realizará um procedimento anual de cálculo dos indicadores, no qual serão considerados somente os atributos confiabilidade e segurança.

Para efeito de incentivos, serão adotados parâmetros a serem definidos pela AGR, decorrentes dos resultados alcançados pelas concessionárias no período de um ano.

Para efeito de penalidades, serão adotados os seguintes parâmetros decorrentes dos resultados alcançados pelas concessionárias no período de um ano:

- I. Obtenção de classificação “Regular” nos dois atributos considerados – pena de advertência, por escrito.
- II. Obtenção de classificação abaixo de “Regular” em um dos atributos considerados – multa compensatória, em valor proporcional à obrigação inadimplida, em caso de inexecução parcial do objeto.
- III. Obtenção de classificação “Péssima” nos dois atributos considerados; ou “Ruim” em um dos atributos e “Péssima” no outro – rescisão contratual, suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos.