

ANEXO VII – 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 segurança, satisfação, eficiência, operação e obrigações.

O procedimento para a avaliação de desempenho será realizado pela AGR com base nas informações disponíveis, nos dados enviados pelas permissionárias, bem como das informações coletadas em campo pelas equipes de fiscalização.

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

I. Segurança: entende-se por segurança a realização de viagens com veículos devidamente vistoriados e com seguro de responsabilidade civil vigente.

II. Satisfação: entende-se por satisfação o contentamento do usuário em relação ao serviço prestado, bem como do atendimento das gratuidades previstas em Lei.

III. Eficiência: entende-se por eficiência a relação entre a demanda e a oferta de assentos.

IV. Operação: entende-se por operação os dados relativos à execução dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros.

V. Obrigações: entende-se por obrigações o cumprimento dos requisitos estabelecidos na legislação para a delegação dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal 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.

Todos os indicadores serão avaliados com periodicidade semestral.

2. Composição dos Indicadores de Desempenho

2.1 Atributo Segurança

a) Indicador Vistoria da Frota: é a relação entre o número de veículos com vistoria vigente e o total de veículos em operação.

$$IVF = \frac{VVV}{TV}$$

Onde:

VVV = veículos com vistoria vigente;

TV = total de veículos em operação.

b) Indicador Seguro de Responsabilidade Civil: é a relação entre o número de veículos com apólice de seguro vigente e o total de veículos em operação.

$$ISRC = \frac{VAV}{TV}$$

Onde:

VAV = veículos com apólice de seguro vigente;

TV = total de veículos em operação.

c) Desempenho do Atributo Segurança (DASeg)

$$DASeg = 0,6 \times IVF + 0,4 \times ISRC$$

2.2 Atributo Satisfação

a) Reclamações Gerais dos Usuários: é a relação entre o número de reclamações registradas na Ouvidoria da AGR e o número de viagens realizadas. Não serão consideradas, neste indicador, as reclamações referentes aos benefícios da gratuidade.

$$RGU = 1 - \frac{RR}{NVR}$$

Onde:

RR = reclamações registradas na Ouvidoria;

Delegação do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado de Goiás – TRIP-GO

NVR = número de viagens realizadas.

b) Reclamações Gratuitades: é a relação entre o número de reclamações registradas na Ouvidoria da AGR, em relação à concessão do benefício da gratuidade e o número de viagens realizadas.

$$RG = 1 - \frac{RRG}{NVR}$$

Onde:

RRG = reclamações registradas sobre Gratuitades na Ouvidoria;

NVR = número de viagens realizadas.

c) Desempenho do Atributo Satisfação (DAS)

$$DAS = 0,5 \times RGU + 0,5 \times RG$$

2.3 Atributo Eficiência

a) Indicador Índice de Aproveitamento de Passageiros: é a relação entre a ocupação média nas seções de uma linha e o número de assentos ofertados.

$$IAP = \frac{NPT}{NLO}$$

Onde:

NPT = número de passageiros transportados;

NLO = número de lugares ofertados.

b) Desempenho do Atributo Eficiência (DAE)

$$DAE = IAP$$

Delegação do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado de Goiás – TRIP-GO

2.4 Atributo Operação

a) Cumprimento das viagens programadas: é a relação entre o número de viagens programadas com as efetivamente realizadas. Será aferido, por amostragem, pelas equipes de fiscalização da AGR.

$$CVP = \frac{NVR}{NVP}$$

Onde:

NVR = número de viagens realizadas;

NVP = número de viagens programadas.

b) Pontualidade das Partidas: é a relação entre as partidas pontuais e o total de viagens programadas. Será aferido, por amostragem, pelas equipes de fiscalização da AGR. Partida pontual é aquela que ocorre em até 10 (dez) minutos do horário programado.

$$PP = \frac{NSP}{NVP}$$

Onde:

NSP = número de saídas pontuais;

NVP = número de viagens programadas.

c) Idade média da frota: é a relação entre a idade média da frota em operação e a idade máxima permitida em regulamento.

$$IMF = 1 - \frac{IF}{IM}$$

Onde:

IF = idade da frota;

IM = idade média permitida.

Observação: Caso o resultado da expressão seja negativo, o indicador Idade Média da Frota receberá o valor zero.

Delegação do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado de Goiás – TRIP-GO

d) Autuações Lavradas: é a relação entre o número de autuações lavradas e o número de viagens realizadas.

$$AL = 1 - \frac{Aut}{NVR}$$

Onde:

Aut = número de autuações lavradas;

NVR = número de viagens realizadas.

e) Desempenho do Atributo Operações (DAOp)

$$DAOp = 0,2 \times CVP + 0,2 \times PP + 0,3 \times IMF + 0,3 \times AL$$

2.5 Atributo Obrigações

a) Outorga de exploração do serviço: é a relação entre os valores de outorga efetivamente pagos e o total do valor que deveria ser pago no período.

$$Out = \frac{VOP}{VOD}$$

Onde:

VOP = valor de outorga pago;

VOD = valor de outorga devido.

b) Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização: é a relação entre os valores de TRCF efetivamente pagos e o total do valor que deveria ser pago no período.

$$TRCF = \frac{VTP}{VTD}$$

Onde:

VTP = valor da TRCF pago;

VTD = valor da TRCF devido;

Delegação do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado de Goiás – TRIP-GO

c) Envio de Dados Estatísticos: é a relação entre os meses, cujos dados foram encaminhados na forma definida nos regulamentos, e o total de meses cujos dados deveriam ter sido encaminhados.

$$E D E = \frac{M E n v}{T M}$$

Onde:

MEnv = total de meses cujos dados foram enviados tempestivamente;

TM = total de meses cujos dados deveriam ter sido enviados.

d) Desempenho do Atributo Obrigações (DAOb)

$$D A O b = 0,4 \times O u t + 0,4 \times T R C F + 0,2 \times E D E$$

3. Indicador de Desempenho Global

Os indicadores de cada atributo irão compor o Indicador de Desempenho Global, conforme expressão matemática a seguir.

$$I D G = 0,4 \times D A S e g + 0,2 \times D A S + 0,1 \times D A E + 0,2 \times D A O p + 0,1 \times D A O b$$

O desempenho da permissionária 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 a seguir.

Resultado dos atributos ou do Indicador de Desempenho 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

Delegação do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado de Goiás – TRIP-GO

3. Finalidade da Avaliação de Desempenho

A avaliação de desempenho exercerá a finalidade de acompanhar a qualidade da prestação do serviço de TRIP-GO, sendo utilizada como instrumento de gestão.

O controle de qualidade tem como objetivo principal dar subsídios à AGR para o acompanhamento do nível de serviço prestado, além de orientar as operadoras quanto às correções e ajustes necessários para a melhoria da qualidade dos serviços.

Durante os 3 (três) primeiros anos de vigência do contrato de permissão, será adotado o seguinte parâmetro de avaliação:

a) A permissionária deverá obter avaliação “ótima” ou “boa”, nos cinco atributos adotados, em todas as avaliações realizadas nos 3 (três) primeiros anos da vigência do contrato de permissão. Penalidade: Caducidade da permissão, nos termos do Art. 9º, da Resolução nº 297/2007-CG.

Após os 3 (três) primeiros anos de vigência do contrato de permissão, serão adotados os seguintes parâmetros de avaliação:

a) Obtenção de classificação “Regular” em qualquer atributo, por dois períodos de avaliação consecutivos. Penalidade: advertência, nos termos do Art. 4º, da Resolução nº 297/2007-CG.

b) Obtenção de classificação “Ruim” ou “Péssima”, em qualquer atributo, uma única vez. Multa, nos termos do inciso XXVI, do Art. 12, da Resolução nº 297/2007-CG;

c) Obtenção de classificação inferior a “Ótima” no atributo Obrigações. Penalidades: execução da Garantia Contratual, até o valor devido; advertência, nos termos do Art. 4º, da Resolução nº 297/2007-CG;

d) Reincidir por 3 (três) vezes, qualquer um dos parâmetros supramencionados, durante a vigência do contrato de permissão. Penalidade: Caducidade da permissão, nos termos do Art. 9º, da Resolução nº 297/2007-CG.