

**RESOLUÇÃO NORMATIVA REN Nº 40/2018, 07 de agosto 2018.
SESSÃO Nº 51/2018**

**Regulamenta os indicadores de
desempenho aplicáveis ao
Transporte Hidroviário de
Passageiros.**

O CONSELHO SUPERIOR DA AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Estadual nº 11.075/98, de 06 de janeiro de 1998, e,

Considerando as competências da AGERGS previstas na Lei Estadual nº 10.931/97 de regular o serviço público de transportes intermunicipais de passageiros, bem como assegurar a prestação de serviços adequados e fiscalizar a qualidade dos serviços por meio de indicadores;

Considerando o disposto na Lei Estadual nº 11.075/98, que institui o Código Estadual de Qualidade dos Serviços Públicos;

Considerando o que dispões a Resolução nº 80/2012 do Conselho Estadual de Transporte Metropolitano, no que tange a aplicação de indicadores e critérios para avaliação do desempenho dos serviços prestados pelas operadoras;

Considerando o contido no expediente administrativo SEI nº 1787-3900/15-9.

RESOLVE:

Art. 1º Este regulamento tem o objetivo de definir os indicadores de qualidade aplicáveis a travessias hidroviárias reguladas pela AGERGS.

CAPÍTULO I - DAS DEFINIÇÕES

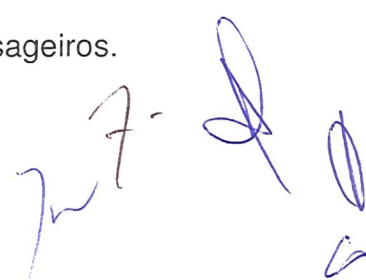
Art. 2º Serão utilizadas as seguintes definições nesta Resolução:

Código da linha: código dado ao trajeto que a embarcação realiza de acordo com a codificação do órgão gestor do sistema de transporte hidroviário de passageiros.

Demanda: quantidade de passageiros transportados ou previstos entre pares de localidades, em um determinado período de tempo.

Embarcação acessível: Embarcação empregada no transporte coletivo de passageiros que permite o acesso, deslocamento e acomodação segura de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Empresa: prestadora do serviço de transporte hidroviário de passageiros.



Entorno acessível: Espaço no entorno do local de atracque da embarcação (áreas de embarque e desembarque) que possa ser alcançado, utilizado e vivenciado por qualquer pessoa, inclusive aquelas com mobilidade reduzida.

Evento imprevisto: qualquer ocorrência que cause ou tenha o potencial de causar dano a pessoas ou ao patrimônio público/privado, tais como: acidentes, roubos, furtos, brigas, vandalismo, etc.

Falha mecânica: qualquer tipo de ocorrência na estrutura ou mecânica da embarcação que comprometa a prestação do serviço ou sua qualidade e/ou a segurança dos usuários, gerando atraso, interrompendo ou impossibilitando a viagem ou que cause transtorno de qualquer ordem aos usuários (barulho, trepidações, fumaça, mau cheiro, etc.).

Itinerário: percurso definido pelo órgão gestor do sistema de transporte hidroviário de passageiros, a ser utilizado na operação regular da linha em dado sentido, podendo ser definido por meio de código, pontos de carregamento, nomes de localidades ou pontos geográficos conhecidos.

Linha: serviço de transporte de passageiros aberto ao público em geral, de natureza regular e permanente, que atende demandas de viagens definidas pelo órgão gestor do sistema de transporte intermunicipal metropolitano de passageiros.

Modalidade: transporte hidroviário de passageiros, podendo ser coletivo ou seletivo.

Nome da Linha: nome de identificação da linha de acordo com codificação do órgão gestor do sistema de transporte intermunicipal metropolitano de passageiros.

Número de ocorrências de desvio de itinerário: desvios que ocorreram no trajeto normal da linha dentro do mês de referência.

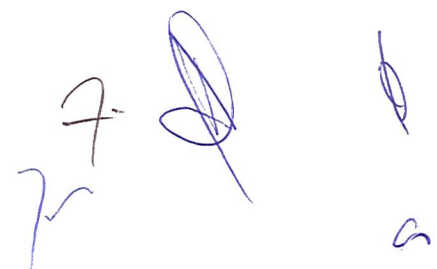
Número de ocorrências de falha mecânica: interrupções do serviço devido à quebra e/ou defeito nas embarcações, que ocorreram no decorrer do trajeto da linha dentro do mês referência.

Número de embarcações em serviço: número total de embarcações utilizadas pela empresa, na linha, no mês de referência.

Número de viagens realizadas: número total de viagens que as embarcações que fazem aquela linha realizaram em determinado mês.

Número de viagens programadas: número de viagens programadas para o mês de referência de acordo com a autorização do órgão gestor do sistema de transporte intermunicipal metropolitano de passageiros.

Número de reclamações: quantidade de reclamações recebidas pela AGERGS em um período de tempo referente à empresa, ao serviço prestado ou a qualquer item que tenha relação com a linha/empresa para a qual se está calculando o indicador.



Viagem com acessibilidade: indica existência de acessibilidade integral na viagem, contemplando o acesso e o deslocamento de pessoas com deficiência física ou dificuldade de locomoção, desde o ingresso no terminal de partida até a saída do terminal de chegada.

Viagens impontuais no horário de partida: são aquelas viagens que não respeitaram o horário correto de partida e saíram com atrasos superiores a três minutos quando as partidas de embarcações ocorrerem com até dez minutos de intervalo, ou cinco minutos quando as partidas ocorrerem com intervalos superiores a dez minutos.

CAPÍTULO II - DOS INDICADORES

Art. 3º Ficam definidas duas categorias de indicadores para avaliação da qualidade dos serviços:

- I. **Indicadores de Desempenho Operacional**, cujas informações quantitativas para apuração serão levantadas e fornecidas pela própria empresa;
- II. **Indicadores de Qualidade do Serviço**, cujas informações qualitativas e quantitativas serão levantadas através de pesquisa de opinião, a serem ministradas aos usuários do transporte, e de inspeções, periódicas ou aleatórias, realizadas por equipe da AGERGS.

Art. 4º Ficam definidos os seguintes indicadores de desempenho operacional, a serem apurados mensalmente através de dados fornecidos pela empresa que opera as linhas integrantes dos sistemas abrangidos por esta Resolução:

I. **Indicador de Cumprimento da Programação da Oferta – ICPO:**

$$ICPO = \frac{\text{nº de viagens programadas} - \text{nº de viagens não realizadas}}{\text{nº de viagens programadas}} \times 100\%$$

II. **Indicador de Pontualidade de Viagens – IPV:**

$$IPV = \frac{\text{nº de viagens realizadas} - \text{nº de viagens impontuais no horário de partida}}{\text{nº de viagens realizadas}} \times 100\%$$

III. **Indicador de Confiança – IC:**

$$IC = \frac{\text{nº de viagens realizadas} - \text{nº eventos imprevistos}}{\text{nº de viagens realizadas}} \times 100\%$$

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large '7' and a signature.

IV. Indicador de Confiabilidade Mecânica – ICM:

$$ICM = \frac{\text{n}^\circ \text{ de viagens realizadas} - \text{n}^\circ \text{ de viagens afetadas por falha mecânica}}{\text{n}^\circ \text{ de viagens realizadas}} \times 100\%$$

V. Indicador de Ocupação – IO:

$$IO = \frac{\text{n}^\circ \text{ de passageiros transportados}}{\text{n}^\circ \text{ de lugares oferecidos}} \times 100\%$$

VI. Idade Média da Frota Utilizada – IMFU:

$$IMFU = \sum_N \left(\frac{\text{idade da embarcação N} \times \text{n}^\circ \text{ de viagens realizadas pela embarcação N}}{\text{n}^\circ \text{ de viagens realizadas}} \right)$$

VII. Indicador de Acessibilidade – IA:

$$IA = \frac{\text{n}^\circ \text{ de viagens com acessibilidade}}{\text{n}^\circ \text{ de viagens realizadas}} \times 100\%$$

VIII. Taxa de Reclamações – TR:

$$TR = \frac{\text{n}^\circ \text{ de reclamações recebidas}}{\text{n}^\circ \text{ de passageiros transportados}} \times 100\%$$

IX. Indicador de Satisfação – IS:

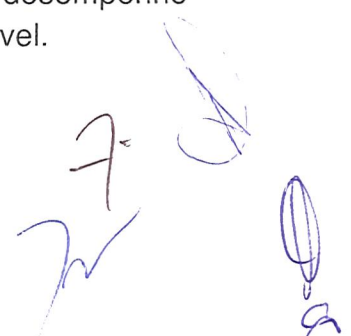
$$IS = [1 - (TR \times \sqrt{\text{n}^\circ \text{ de passageiros transportados}})] \times 100\%$$

Art. 5º O Índice de Ocupação poderá ser apurado por viagem, por dia e mensalmente, para melhor caracterização dos níveis de lotação, eficiência e demanda do transporte.

Art. 6º Os indicadores de qualidade do serviço serão compostos por índices específicos baseados em pesquisas de opinião e em inspeções presenciais, cujas metodologias serão regulamentadas em instrumento específico.

CAPÍTULO III - DO GRAU DE PRECISÃO DAS INFORMAÇÕES

Art. 7º As informações utilizadas no cômputo dos indicadores de desempenho devem ser apuradas pelas concessionárias de forma precisa e confiável.



§1º Os dados apurados pela empresa, que darão origem aos indicadores de desempenho, deverão ser encaminhados mensalmente e mantidos pelas concessionárias pelo prazo de 5 (cinco) anos para fins de fiscalização da AGERGS.

§2º Para cada informação prestada pela empresa deve ser atribuída uma classe de precisão conforme tabela abaixo:

Tabela 1: Classes de precisão de informações recebidas.

Classe de Precisão dos Dados	Imprecisão e erro associados
A	Registros fidedignos, baseados em informações e dados seguros, completos e detalhados, onde os erros associados são mínimos ou irrelevantes.
B	Registros aproximados, baseados em informações e dados aproximados, não atualizados ou com alguma informação faltante, onde os erros associados não comprometem o resultado apurado.
C	Registros estimados e/ou baseados em informações estimadas.

§3º O grau de precisão atribuído ao indicador de desempenho deverá ser igual ao menor grau atribuído às informações que o compõe.

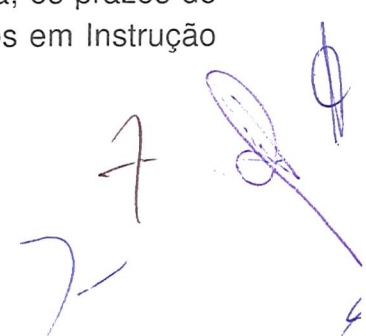
§4º Caso haja dados cuja classe de precisão seja "C", conforme Tabela 1, a concessionária deverá justificar as razões da imprecisão dos registros, assim como fornecer à AGERGS cronograma para qualificar os dados disponíveis.

CAPÍTULO IV - DA APURAÇÃO E ENVIO DOS INDICADORES

Art. 8º Os dados dos indicadores de desempenho serão apurados mensalmente por empresa, linha e modalidade.

Art. 9º Os dados referentes ao mês da apuração deverão ser enviados à AGERGS até o último dia útil do mês subsequente, exceto quando o contrato estipular prazo menor.

Parágrafo único. O formato de envio dos dados, a quem se aplica, os prazos de início e fim das apurações e demais detalhamentos serão definidos em Instrução Normativa a ser expedida pelo Diretor-Geral da AGERGS.




CAPÍTULO V - DAS METAS

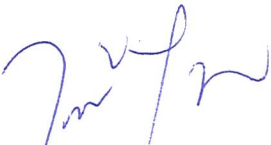
Art. 10º A AGERGS definirá metas de desempenho para os indicadores de desempenho de forma a estimular a melhoria da qualidade dos serviços de transporte intermunicipal metropolitano de passageiros prestados pelas concessionárias.

Art. 11º A presente Resolução entrará em vigor na data da sua publicação.

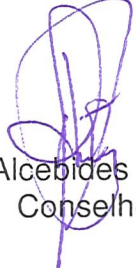
Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul – AGERGS, Sala do Conselho Superior, em 07 de agosto de 2018.




Isidoro Zorzi
Conselheiro-Presidente



João Nascimento da Silva
Conselheiro-Revisor



Alcebides Santini
Conselheiro



Luiz Dahlem
Conselheiro-Relator



Cleber Domingues
Conselheiro