



Estado do Rio de Janeiro
PREFEITURA DA CIDADE DE NOVA IGUAÇU

PUBLICADO NO HORA H

EM, 11 de Januário de 2006

DECRETO N.º 3.12, DE 10 DE FEVEREIRO DE 2004

"DISPÕEM SOBRE AS METAS DE QUALIDADE PREVISTAS NO ART. 6º DA LEI MUNICIPAL Nº. 3723/06 E INSTITUI O SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO ESTRUTURAL DE TRANSPORTE COLETIVO DO MUNICÍPIO DE NOVA IGUAÇU".

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE NOVA IGUAÇU, usando das atribuições que lhe confere a legislação em vigor,
DECRETA:

Art. 1º. Este Decreto estabelece as metas de qualidade do serviço estrutural de transporte coletivo cujo cumprimento é condição para a prorrogação dos contratos de concessão celebrados após a entrada em vigor da Lei Municipal n. 3.723, de 14 de dezembro de 2005 e institui o sistema de avaliação da qualidade do serviço estrutural de transporte coletivo do Município de Nova Iguaçu.

Parágrafo único. Todos os custos relacionados com o cumprimento das metas previstas neste Decreto serão suportados exclusivamente pelas concessionárias do serviço estrutural de transporte coletivo do Município de Nova Iguaçu.

Art. 2º. Constitui meta de qualidade da prestação do serviço estrutural de transporte coletivo a obtenção, pelas concessionárias, de avaliação satisfatória de um conjunto de indicadores de qualidade operacional, de acordo com os critérios definidos neste Decreto e na regulamentação a ser expedida pela S-COSITRAN.

§ 1º. Os indicadores de qualidade operacional que compõem a apuração da meta de qualidade, referidos no caput, são os seguintes:

- I - Grau de variação dos intervalos de viagem nos pontos de controle de linhas;
- II - Grau de falhas de veículo em operação;
- III - Grau de cumprimento de viagens;
- IV - Grau de aprovação da frota em vistorias programadas;
- V - Grau de aprovação da frota em vistorias de campo;
- VI - Grau de limpeza dos veículos;

J. Loui
nº 3423/2005



Estado do Rio de Janeiro

PREFEITURA DA CIDADE DE NOVA IGUAÇU

PUBLICADO NO HORA H

EM 11 de Fevereiro de 2006

- VII – Grau de irregularidade na atuação dos operadores;
- VIII – Grau de reclamação dos usuários sobre o serviço;
- IX – Grau de ocorrência de acidentes;
- X – Grau de ocorrência de irregularidade de trânsito.

§ 2º. As definições dos indicadores de qualidade são dadas no Anexo deste Decreto.

§ 3º. Para cada um dos indicadores de qualidade relacionados no § 1º, será atribuída uma nota de 0 (zero) a 100 (cem) pontos, em função da variação relativa do valor apurado do indicador em relação a valores referenciais dados no Anexo deste Decreto.

§ 4º. Os indicadores de qualidade serão calculados de acordo com a periodicidade necessária à apuração específica de cada um.

§ 5º. As notas obtidas em cada indicador de qualidade serão ponderadas através de pesos específicos de cada indicador gerando um Indicador Geral de Qualidade do Serviço de Transporte da Concessionária (IQT) a ser calculado semestralmente.

Art. 3º. O valor de referência mínimo para o Indicador Geral de Qualidade do Serviço de Transporte (IQT) de cada Concessionária é de 80 pontos.

§ 1º. Para efeito de apuração do IQT que será utilizado na avaliação da concessionária para efeito de prorrogação do contrato, serão apropriados os IQT semestrais e calculado um IQT global (IQTG) por meio da adoção de pesos diferenciados para cada semestre segundo a formulação constante do Anexo.

§ 2º. No primeiro semestre da concessão o IQT não será calculado em razão da necessidade do estabelecimento de um prazo para a implantação da operação pelas concessionárias, bem como para o estabelecimento dos procedimentos metodológicos de cálculo por parte da S-COSITRAN.

§ 3º. Os cálculos dos IQT semestrais encerram-se no décimo oitavo semestre da concessão, de forma a haver um prazo adequado para futura licitação do serviço no caso da concessionária não ter obtido o valor de referência mínimo estabelecido no *caput* deste artigo.

§ 4º. A Concessionária que não obtiver o IQT global (IQTG) com o valor de referência mínimo previsto no *caput* deste artigo não poderá ter seu contrato de concessão prorrogado.

§ 5º. A obtenção do valor de referência mínimo previsto no *caput* deste artigo não exime a concessionária da obrigação de cumprir as demais condições da concessão, como pré-requisito para a prorrogação do respectivo contrato.

Art. 4º. A avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias do Serviço de Transporte Coletivo de Nova Iguaçu será realizada pela S-COSITRAN mediante a coleta e processamento de dados relacionados à prestação do serviço de transporte coletivo na forma de um Sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço Estrutural de Transporte Coletivo do Município de Nova Iguaçu.

§ 1º. A metodologia de avaliação de qualidade, em especial os valores referenciais dos indicadores de qualidade, poderão ser revistas pelo Município de forma a melhor atender a atualização dos procedimentos técnicos e dos atributos de qualidade a serem observados.

§ 2º. Na revisão da metodologia de avaliação da qualidade será garantida a manifestação das concessionárias mediante apresentação de sugestões e propostas, que serão avaliadas pelo Município.

§ 3º. Para o cálculo dos indicadores de qualidade a S-COSITRAN utilizará os dados coletados no exercício das atividades de controle e fiscalização dos serviços, tais como dados obtidos do Sistema de Bilihetagem Eletrônica, sistemas de controle de oferta de viagens, vistorias dos veículos, atividades de fiscalização e correspondentes notificações, registros de reclamações dos usuários e dados obtidos junto às concessionárias.

§ 4º. Na hipótese do recolhimento ou processamento dos dados e dos cálculos respectivos de algum indicador de qualidade serem prejudicados por insuficiência ou dificuldade de obtenção de informações, que não seja por culpa da concessionária, os cálculos do IQT serão realizados com os indicadores obtidos, admitindo-se que a concessionária tenha alcançado o valor de referência fixado para o indicador não calculado.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Prefeitura da Cidade de Nova Iguaçu

Atos Oficiais

Art. 5º. A S-COSITRAN elaborará semestralmente um relatório de avaliação da qualidade contendo os resultados da apuração dos indicadores do IQT.

§ 1º. A concessionária poderá solicitar a revisão dos valores a ela atribuídos, em um prazo máximo de 15 (quinze) dias contados da comunicação dos valores, na forma de recurso devidamente acompanhado de justificativas técnicas, o qual será analisado pela S-COSITRAN.

§ 2º. Em seu recurso a concessionária poderá solicitar a realização de auditoria, a ser realizada por instituição ou empresa de renome no mercado, escolhida pela S-COSITRAN dentre três indicações da concessionária.

§ 3º. A concessionária arcará integralmente com os custos da auditoria requerida na forma do § 2º deste artigo.

§ 4º. A S-COSITRAN determinará às concessionárias as medidas necessárias para a correção das deficiências observadas.

Art. 6º. A S-COSITRAN adotará os procedimentos necessários à efetiva implantação do Sistema de Avaliação da Qualidade do Serviço Estrutural de Transporte Coletivo do Município de Nova Iguaçu, em especial a partir da realização da concessão do serviço estrutural de transporte coletivo autorizado pela Lei nº. 3.723/05.

Art. 7º. Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Nova Iguaçu, 10 de fevereiro de 2006.

ANEXO AO DECRETO N. 7.312, DE 10 DE FEVEREIRO DE 2006

"DEFINIÇÕES E VALORES DE REFERÊNCIA DOS INDICADORES DE QUALIDADE DO SERVIÇO ESTRUTURAL DE TRANSPORTE COLETIVO DE NOVA IGUAÇU".

I - INDICADORES DE QUALIDADE

INDICADOR 1: Grau de variação dos intervalos de viagem nos pontos de controle

Forma de cálculo: Quadrado do coeficiente de variação do intervalo entre viagens de uma linha em um determinado período analisado. Este coeficiente de variação é calculado através do quociente entre o desvio padrão da série de intervalos do período analisado, pelo intervalo entre viagens especificado para este período, tendo como referência o ponto de controle da linha.

Os valores diários são ponderados por pesos diferenciados por período do dia e o valor mensal é obtido por ponderação dos valores diários por pesos diferenciados por tipo de dia (útil, sábado e domingo). O valor semestral é calculado mediante média simples dos valores mensais.

Unidade: %

Fonte da informação: processamento dos dados obtidos no processo de medição da oferta (controle de frequência) e/ou do Sistema de Bilhetagem Eletrônica.

Abrangência: Censitário ou amostral, dependendo da estrutura de cálculo.

Pesos considerados

PM	EPM	PA	EPT	PT	Noite
1,0	0,8	0,9	0,8	1,0	1,0
Dias úteis			Sábados		Domingos
1,0			1,1		1,2

INDICADOR 2: Grau de falhas de veículo em operação

Forma de cálculo: Quociente da quantidade de quebras de veículo na via pública pela frota utilizada no período medido.

Unidade: quebras / veículo.

Fonte da informação: processamento dos dados obtidos no processo de medição da oferta (controle de frequência) e/ou do Sistema de Bilhetagem Eletrônica.

Abrangência: Censitário ou amostral, dependendo da estrutura de cálculo.

INDICADOR 3: Grau de cumprimento de viagens

Forma de cálculo: Quociente da quantidade de viagens admitidas pela quantidade de viagens especificadas de uma linha em um determinado período. As viagens admitidas correspondem ao menor valor entre a quantidade de viagens especificadas e a quantidade de viagens realizadas em cada período do dia.

Os valores diários são ponderados por pesos diferenciados por período do dia e o valor mensal é obtido por ponderação dos valores diários por pesos diferenciados por tipo de dia (útil, sábado e domingo). O valor semestral é obtido por média simples dos valores mensais.

Unidade: %

Fonte da informação: processamento dos dados obtidos no processo de medição da oferta (controle de frequência) e/ou do Sistema de Bilhetagem Eletrônica.

Abrangência: Censitário ou amostral, dependendo da estrutura de cálculo.

Pesos considerados

PM	EPM	PA	EPT	PT	Noite
1,0	0,8	0,9	0,8	1,0	1,0
Dias úteis			Sábados		Domingos
1,0			1,1		1,2

INDICADOR 4: Grau de aprovação da frota em vistorias em campo

Forma de cálculo: Quociente da soma da quantidade de notificações emitidas por irregularidades da frota e o total de veículos vistoriados em campo, nas várias rotinas de fiscalização no período medido.

Unidade: Notificações / veículo

Fonte da informação: relatórios de fiscalização executadas em campo.

Abrangência: amostral, em função da programação de fiscalização

INDICADOR 5: Grau de aprovação da frota em vistorias programadas

Forma de cálculo: Quociente da quantidade de veículos aprovados na vistoria pelo total de veículos vistoriados no período medido.

Unidade: Notificações / veículo

Fonte da informação: Vistorias programadas.

Abrangência: Censitário (todos os veículos).

INDICADOR 6: Grau de limpeza dos veículos

Forma de cálculo: Quociente da quantidade de notificações emitidas por falta de limpeza do veículo e o total de veículos vistoriados em campo no período medido.

Unidade: Notificações / veículo

Fonte da informação: Relatórios de fiscalização executadas em campo.

Abrangência: Amostral, em função da programação de fiscalização.

INDICADOR 7: Grau de irregularidades na atuação dos operadores

Forma de cálculo: Quociente da quantidade de notificações emitidas por problemas com os motoristas e o total de veículos fiscalizados em rotinas de fiscalização no período medido.

Unidade: Notificações / veículo

Fonte da informação: Relatórios de fiscalização executadas em campo

Abrangência: Amostral, em função da programação de fiscalização.

INDICADOR 8: Grau de reclamações de usuários sobre o serviço

Forma de cálculo: Quociente da soma da quantidade de reclamações de usuários no período analisado pela quantidade de passageiros transportados no mesmo período.

Unidade: Reclamações / 100.000 passageiros

Fonte da informação: Sistema de Atendimento ao Usuário

Abrangência: Censitário (totalidade das reclamações).

INDICADOR 9: Grau de ocorrência de acidentes de trânsito

Forma de cálculo: Quociente da quantidade de acidentes e/ou incidentes com ou sem vítimas, que tenham sido comprovadamente causados pelo operador ou pelo estado do veículo, pela frota operacional no período, assim considerada a quantidade máxima de veículos em operação em cada um dos dias do período considerado.

Unidade: Acidentes / veículo

Fonte da informação: Boletins de Ocorrência

Abrangência: Censitário.

INDICADOR 10: Grau de ocorrência de irregularidades de trânsito

Forma de cálculo: Quociente da quantidade de infrações por infrações de trânsito pela frota operacional no período, assim considerada a quantidade máxima de veículos em operação em cada um dos dias do período considerado.

Unidade: Infrações / veículo

Fonte da informação: Controle de multas de trânsito.

Abrangência: Censitário.

II - VALORES DE REFERÊNCIA

Para composição do índice de qualidade geral os vários indicadores de qualidade serão comparados com os valores fixados, que representam o padrão de referência de qualidade estabelecido pelo Município.

Os valores de cada indicador deverão ser transformados em uma nota de 0 a 100 em função da sua variação em relação ao padrão de referência, expresso através de valores mínimos e máximos.

A Tabela 1 apresenta os valores para os indicadores e as notas associadas que vigorarão até que seja realizada sua revisão a partir da implantação do Sistema de Avaliação da Qualidade.

Tabela 1 - Valores de referência dos indicadores de qualidade

Indicador	Unidade	Valor máximo	Nota 1	Valor de referência	Nota 2	Peso (%)
1. Grau de variação dos intervalos de viagem nos pontos de controle	%	20	0	2	100	5
2. Grau de falhas de veículo em operação	quebras / veículo	1,1	0	0,7	100	10
3. Grau de cumprimento de viagens	%	98	100	80	0	35
4. Grau de aprovação da frota em vistorias em campo	%	0,15	0	0,05	100	5
5. Grau de aprovação da frota em vistorias programadas	Notificação s / veículo	0,10	0	0,02	100	5
6. Grau de limpeza dos veículos	Notificação s / veículo	0,25	0	0,05	100	5
7. Grau de irregularidades na atuação dos operadores	Notificação s / veículo	0,25	0	0,05	100	5
8. Grau de reclamações dos usuários sobre o serviço	Reclam. / 100.000 pass.	3	0	1	100	15
9. Grau de ocorrência de acidentes	Acidentes / veículo	0,03	0	0,01	100	10



ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Prefeitura da Cidade de Nova Iguaçu

Atos Oficiais

10. Grau de ocorrência de irregularidades de trânsito	Infrações / veículo	0,15	0	0,05	100	5
---	---------------------	------	---	------	-----	---

A exceção do indicador 3 (grau de cumprimento de viagens), todos os demais indicadores serão calculados pela seguinte expressão geral:

$$N_{ij} = 100 \times \frac{(V_{\max j} - V_{\text{med } j})}{(V_{\max j} - V_{\min j})}, \text{ onde:}$$

N_{ij} = nota atribuída ao indicador j ;

$V_{\max j}$ = valor máximo atribuído ao indicador j ;

$V_{\min j}$ = valor mínimo atribuído ao indicador j ;

$V_{\text{med } j}$ = valor apurado do indicador j ;

No caso do indicador 3, o indicador de qualidade será calculado mediante a seguinte expressão:

$$N_{ij} = 100 \times \frac{(V_{\text{med } j} - V_{\min j})}{(V_{\max j} - V_{\min j})}$$

III - FORMA DE APURAÇÃO DO ÍNDICE GERAL DE QUALIDADE DO SERVIÇO ESTRUTURAL DE TRANSPORTE COLETIVO

O Índice de Qualidade Geral do Serviço de Transporte Coletivo - IQT será calculado através da soma ponderada da nota de cada indicador de qualidade por pesos relativos de cada atributo considerado conforme valores da Tabela 1.

Assim, o cálculo do Índice de Qualidade do Serviço de Transporte Coletivo de Nova Iguaçu - IQT, de cada concessionária é definido por:

$$IQT_k = \sum_{j=1}^{10} N_{ij} \times \text{Peso}_j, \text{ onde:}$$

IQT_k = Índice de qualidade do serviço de transporte no período k , que pode ser mensal ou semestral;

N_{ij} = Indicador de qualidade j , conforme relacionado anteriormente;

Peso_j = peso do indicador j na composição final do IQT, conforme Tabela 1.

IV - FORMA DE APURAÇÃO DO IQT GLOBAL DA CONCESSÃO

O Indicador Geral de Qualidade do Serviço de Transporte global da concessão (IQT global) de cada concessionária será calculado mediante a soma ponderada dos valores dos indicadores semestrais obtidos pelos pesos diferenciados por semestre conforme a Tabela 2.

Tabela 2 - Pesos a serem considerados no cálculo do IQT global da concessionária

Ano	Semestre	Peso (%)
1	1	não se aplica
	2	4,0
2	3	5,0
	4	5,0
3	5	5,0
	6	5,0
4	7	5,0
	8	5,0

5	9	5,0
	10	6,0
6	11	6,0
	12	7,0
7	13	7,0
	14	7,0
8	15	7,0
	16	7,0
9	17	7,0
	18	7,0
Total		100

O valor de referência mínimo para o IQT global é de 60 pontos.

DECRETO N.º 313, DE 19 DE FEVEREIRO DE 2005

"DISPÕE SOBRE O REGULAMENTO DO SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS DO MUNICÍPIO DE NOVA IGUAÇU".

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE NOVA IGUAÇU, usando das atribuições que lhe confere a legislação em vigor, e,

CONSIDERANDO a aprovação da Lei Municipal n.º 3.723, de 14 de dezembro de 2005, e,

CONSIDERANDO a necessidade de dispor de regulamento para a prestação dos serviços de transporte coletivo do Município de Nova Iguaçu;

DECRETA:

TÍTULO I

Das Disposições Gerais

Capítulo I Das disposições introdutórias

Art. 1º. O transporte coletivo de passageiros é serviço público essencial, devendo ser prestado ao usuário com eficiência, regularidade, modicidade das tarifas, conforto, atualidade, generalidade e segurança compatíveis com sua dignidade de pessoa humana, sem solução de continuidade, permanentemente à sua disposição, nos termos da lei e deste Regulamento.

Art. 2º. Qualquer pessoa tem o direito de utilizar o sistema de transporte público coletivo contra a única exigência do pagamento da respectiva tarifa, fixada pelo Prefeito Municipal.

Parágrafo único. Aos usuários com direito à isenção da cobrança de tarifa, na forma da legislação, será garantido o acesso e o uso do transporte coletivo.

Capítulo II

Da Organização do Sistema de Transporte Coletivo

Art. 3º. Constituem o Sistema de Transporte Coletivo todos os serviços de transportes coletivo de passageiros, executados por ônibus ou qualquer outro meio de locomoção em uso ou que vier a ser utilizado no futuro, colocados à disposição permanente do usuário, contra a única exigência de pagamento da tarifa de utilização efetiva, fixada pelo Prefeito Municipal, ressalvadas as hipóteses de gratuidade ou tarifa diferenciada.

Art. 4º. O Sistema Municipal de Transporte Coletivo no Município de Nova Iguaçu obedecerá às seguintes diretrizes:

I. Incluirá todos os serviços de transporte coletivo intramunicipal, em todas as suas modalidades;

II. Os serviços de transporte coletivo serão organizados como uma rede única, de forma a garantir melhor atendimento às necessidades dos usuários, pelo menor custo e com mínimos impactos negativos na estrutura urbana, o que pressupõe a complementaridade entre suas diversas modalidades e a integração entre os serviços;

III. Possuir organização orientada pelo interesse público, independentemente da natureza e da diversidade dos seus operadores, evitando tanto a segregação dos espaços de atuação quanto a superposição desnecessária de serviços;

IV. Os serviços de transporte coletivo devem ser prestados de forma profissional, com a adequada organização dos processos de trabalho administrativos, operacionais ou de manutenção, com condições mínimas estabelecidas pelo poder público para a prestação dos serviços de forma organizada e com respeito aos direitos dos trabalhadores e dos usuários.

Parágrafo único. O conceito de rede de transporte unificada aplica-se a todos os serviços prestados no território do Município de Nova Iguaçu, inclusive aqueles sob jurisdição de outras esferas de governo, exigindo a extensão da regulamentação municipal, nos limites de sua competência, aos serviços metropolitanos, regionais e estaduais.

Art. 5º. O Sistema de Transporte Coletivo é organizado em duas modalidades ou sub-sistemas:

I - Serviço Estrutural de Transporte Coletivo, que se caracteriza como serviço de transporte de caráter essencial, por meio do qual se estruturam as ligações principais entre as áreas de produção de viagens, nos bairros e as áreas de atração de viagens, como área central, centros de bairros, pólos geradores de tráfego, operado predominantemente por veículos de média e alta capacidade (microônibus e ônibus), delegado por meio de concessão;

II - Serviço Complementar de Transporte Coletivo, que se caracteriza como serviço de transporte por meio do qual se estruturam as ligações secundárias entre áreas de produção e de atração de viagens, assim consideradas aquelas que possuam menores demandas e atendam uma maior diversidade de vias nos bairros (capilaridade), compatíveis com o uso de veículos de baixa capacidade (vans e kombis), bem como outros serviços de caráter complementar, tais como: atendimento noturno; atendimento de eventos e serviços diferenciados (seletivo), delegado por meio de permissão.

Art. 6º. Como órgão gestor do Sistema de Transporte Coletivo da Nova Iguaçu, compete à S-COSITRAN:

I. No exercício das funções de planejamento dos serviços delegados, entre outros:

a) Promover pesquisas, levantar dados e elaborar estudos para subsidiar suas decisões e as do Chefe do Poder Executivo Municipal;

b) Propor modificações no plano geral de prestação dos serviços concedidos de acordo com as necessidades do atendimento aos usuários;

c) Acolher para análise e emitir pareceres sobre propostas encaminhadas pelos operadores e pelos usuários sobre a oferta do serviço de transporte;

d) Emitir Ordem de Serviço de Operação com as especificações dos serviços a serem realizados pelos operadores;

e) Planejar, projetar e implantar terminais, pontos de parada, abrigos, sinalização e outros serviços e/ou equipamentos do sistema de transporte público, isoladamente ou em parceria com os operadores ou outros empreendedores observadas as diretrizes e demais normas de política urbanística.

II. No exercício das funções de regulação dos serviços delegados, entre outros:

a) Editar normas operacionais, em conformidade com as políticas e estratégias estabelecidas;

b) Coordenar, supervisionar e fiscalizar as delegações de transporte coletivo de passageiros;

c) Fiscalizar a emissão e comercialização de meios de pagamento das tarifas em geral, incluindo passes, vale-transporte e outros meios;

d) Manter cadastro da frota vinculada aos serviços e realizar as inspeções veiculares necessárias à garantia da prestação do serviço em condições seguras à população;

e) Colocar a prática de serviços de transporte de passageiros não concedidos, permitidos ou autorizados na forma da Lei;

f) Garantir a observância dos direitos dos usuários e demais agentes afetados pelo serviço de transporte sob seu controle, reprimindo eventuais infrações;

g) Aplicar penalidades legais, regulamentares e contratuais aos operadores, ressalvadas aquelas de competência exclusiva do