

RESOLUÇÃO AGERBA Nº 20, DE 14 DE AGOSTO DE 2013

APROVA NORMA QUE ESTABELECE OS INDICADORES E ÍNDICES DE DESEMPENHO PARA AFERIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO SISTEMA DE TRANSPORTE HIDROVIÁRIO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS E VEÍCULOS DO ESTADO DA BAHIA – SHI

A DIRETORIA DA AGERBA EM REGIME DE COLEGIADO, no uso da competência atribuída no Art. 7º, caput, do Decreto Estadual nº. 7.426, de 31 de agosto de 1998 e, de acordo com a deliberação registrada na ATA nº. 11/2013, de 05 de Agosto de 2013 e Processo Administrativo nº. 0901120143864 e 0901130007314, tendo em vista o disposto na Lei nº 12.044 de 04 de janeiro de 2011,

RESOLVE

Art. 1º. Aprovar a NORMA QUE ESTABELECE OS INDICADORES E ÍNDICES DE DESEMPENHO PARA AFERIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO SISTEMA DE TRANSPORTE HIDROVIÁRIO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS E VEÍCULOS DO ESTADO DA BAHIA - SHI, na forma do Anexo desta Resolução.

Art. 2º. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial do Estado da Bahia.

DIRETORIA EM REGIME DE COLEGIADO, em 05 de Agosto de 2013.

EDUARDO HAROLD MESQUITA PESSOA
Presidente da Diretoria em Regime de Colegiado

Esta Resolução e seu Anexo Único encontram-se à disposição no site da AGERBA - <http://www.agerba.ba.gov.br>

ANEXO DA RESOLUÇÃO AGERBA Nº 20, DE 14 DE AGOSTO DE 2013.

NORMA QUE ESTABELECE OS INDICADORES E ÍNDICES DE DESEMPENHO PARA AFERIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS RESTADOS NO SISTEMA DE TRANSPORTE HIDROVIÁRIO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS E VEÍCULOS DO ESTADO DA BAHIA - SHI

**CAPÍTULO I
DO OBJETO**

Art. 1º - Esta Norma tem por objeto estabelecer os indicadores e índices de desempenho para aferir a qualidade dos serviços prestados no Sistema de Transporte Hidroviário Intermunicipal de Passageiros e Veículos do Estado da Bahia – SHI.

Art. 2º - Os indicadores e índices de desempenho devem atender ao princípio da prestação adequada do serviço às necessidades dos usuários.

Art. 3º - O serviço adequado é aquele que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, cortesia na sua prestação e modicidade nas tarifas.

Art. 4º - O transporte hidroviário intermunicipal de passageiros e veículos é o serviço de navegação entre dois ou mais municípios, dentro dos limites territoriais do Estado da Bahia, numa faixa litorânea de até 12 (doze) milhas náuticas de largura da costa, em águas de leitos de rios, baías, angras, enseadas, lagos, lagoas, canais, e águas marítimas abrigadas, com origem, destino, tarifa e horários definidos.

CAPÍTULO II

DOS CONCEITOS PARA O ESTABELECIMENTO DOS INDICADORES E ÍNDICES DE DESEMPENHO

Art.5º - Os indicadores e índices de desempenho devem refletir a percepção que os usuários têm da qualidade do serviço prestado, baseando-se nas condições que definem o serviço adequado:

I - Regularidade – o rigoroso cumprimento da programação estabelecida para o funcionamento da linha, abrangendo a frequência e os horários determinados para a realização das viagens;

II - Continuidade – a não interrupção ou suspensão da prestação do serviço, salvo em situações de emergência ou quando expressamente autorizado pela AGERBA;

III - Eficiência – o emprego racional dos recursos humanos, materiais, técnicos e financeiros disponíveis, de modo a alcançar os mais altos resultados em termos da qualidade do serviço prestado, com os menores custos para os usuários;

IV - Segurança – a rigorosa observância dos dispositivos legais e normativos vigentes, de modo a não colocar em risco a vida dos usuários e nem a proteção e a preservação do meio ambiente;

V - Atualidade – a utilização das técnicas mais modernas no que se refere aos equipamentos e às instalações, bem como a conservação destes, e bem assim a contínua expansão e melhoria da qualidade do serviço prestado;

VI - Cortesia na prestação – o bom relacionamento com usuário, que abrange o tratamento com dignidade, respeito, urbanidade e cordialidade, sem qualquer espécie de distinção, mas respeitando a capacidade e limitações individuais, e, ainda, a implantação e manutenção de mecanismos eficientes de comunicação com o usuário, mantendo-o permanentemente atualizado quanto às características essenciais do serviço prestado;

VII - Modicidade nas tarifas - a cobrança do menor valor possível de tarifa, compatível com o poder aquisitivo dos usuários, e que ainda assegure a prestação do serviço em condições adequadas e a justa remuneração do operador.

Art. 6º - A definição dos indicadores e índices de desempenho deve considerar:

I - o baixo custo da coleta dos dados, de modo a viabilizar e perenizar a produção dos índices de desempenho e o acompanhamento da qualidade da prestação do serviço prestado;

II - o estabelecimento de processos sistematizados para a coleta dos dados, visando assegurar a permanente atualização e a padronização dos dados;

III - a adoção de ferramentas informatizadas de suporte à análise dos indicadores e produção dos índices, permitindo agilizar o processo de produção e análise dos indicadores e índices, dando objetividade, eficiência e eficácia à avaliação da qualidade dos serviços prestados.

Art. 7º - A análise dos indicadores e índices de desempenho deve permitir a avaliação da situação observada com relação à qualidade do serviço prestado, possibilitando a correção das situações indesejadas, a maior efetividade das ações de fiscalização e a eventual revisão do planejamento dos serviços ofertados, objetivando a implantação de um processo contínuo de melhoria da qualidade dos serviços ofertados à população.

CAPÍTULO III DOS INDICADORES

Art. 8º - As condições que definem a prestação adequada dos serviços são os balizadores para o estabelecimento dos indicadores de desempenho.

Art. 9º - Os indicadores de desempenho traduzem-se nos atributos de: regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, cortesia na prestação dos serviços e modicidade nas tarifas.

Art. 10 – Os indicadores de desempenho associados aos atributos citados, definidos sob o ponto de vista dos usuários e da entidade reguladora são:

I– Atributo regularidade

I.1 – Indicador Horários Programados

- Descrição: mede o efetivo cumprimento dos horários programados para a realização das viagens
- Agregação: por operador
- Período de apuração: mensal
- Índice: N° de viagens iniciadas no horário programado por mês \div N° de viagens programadas por mês
- Análise: quanto maior melhor
- Limite: 0 a 1

I.2 – Indicador Viagens Programadas

- Descrição: mede o efetivo cumprimento da quantidade de viagens programadas
- Agregação: por operador
- Período de apuração: mensal
- Índice: N° de viagens realizadas por mês \div N° de viagens programadas por mês
- Análise: quanto maior melhor
- Limite: 0 a 1

II – Atributo Continuidade

II.1 – Indicador Dias de Operação

- Descrição: mede o efetivo cumprimento dos dias de operação programados
- Agregação: por operador
- Período de apuração: mensal
- Índice: N° de dias operados por mês \div N° de dias de operação programados por mês
- Análise: quanto maior melhor
- Limite: 0 a 1

III – Atributo Eficiência

III.1 – Indicador Taxa de Ocupação

- Descrição: mede a produção de transporte efetivo da linha em função da capacidade de transporte ofertada
- Agregação: por operador
- Período de apuração: mensal
- Índice: N° de passageiros ou veículos transportados por mês \div Capacidade de transporte ofertada por mês
$$\text{Capacidade de transporte ofertada} = \sum Q_i / C_i$$

Q_i = quantidade de viagens por mês realizada com a embarcação i

C_i = capacidade da embarcação i
- Análise: quanto maior melhor
- Limite: 0 a 1
- Valores maiores que 1 indicam superlotação e serão computados como zero, exigindo ações corretivas do Poder Concedente.

III.2 - Viagens Concluídas

- Descrição: mede o grau de confiabilidade da operação da linha
- Agregação: por operador
- Período de apuração: mensal
- Índice: $(N^{\circ}$ de viagens realizadas por mês – N° de viagens interrompidas por mês) \div N° de viagens realizadas por mês
- Análise: quanto maior melhor
- Limite: 0 a 1

III.3 – Indicador Redução do Consumo de Combustível

- Descrição: mede a produção de transporte efetivo da linha em função do valor de referência para o consumo específico de óleo combustível
- Agregação: por operador

- Período de apuração: mensal
- Índice: $(\text{valor de referência para o consumo específico de óleo combustível} - \text{consumo específico de óleo combustível}) \div \text{valor de referência para o consumo específico de óleo combustível}$
- Análise: quanto maior melhor
- Limite: 0 a 1
- Valores negativos serão computados como zero.

IV – Atributo Segurança

IV.1 - Indicador Ocorrência de Acidentes

- Descrição: mede o grau de segurança da operação da linha
- Agregação: por operador
- Período de apuração: mensal
- Índice: $(\text{N}^\circ \text{ de viagens realizadas por mês} - \text{N}^\circ \text{ de viagens com acidentes por mês}) \div \text{N}^\circ \text{ de viagens realizadas por mês}$
- Análise: quanto maior melhor
- Limite: 0 a 1

V – Atributo Atualidade

V.1 – Indicador Atualização da Frota

- Descrição: mede o grau de atualização da frota em função do valor de referência para a idade média da frota
- Agregação: por operador
- Período de apuração: mensal
- Índice: $(\text{valor de referência para a idade média da frota} - \text{idade média da frota}) \div \text{valor de referência para a idade média da frota}$
- Análise: quanto maior melhor
- Limite: 0 a 1
- Valores negativos serão computados como zero.

VI – Atributo Cortesia

VI.1 – Indicador Ausência de Reclamações de Usuários

- Descrição: mede o grau de satisfação dos usuários com a prestação do serviço em função da ausência de reclamações quanto ao serviço prestado
- Agregação: por operador
- Período de apuração: mensal
- Índice: $(\text{N}^\circ \text{ de passageiros transportados por mês} - \text{N}^\circ \text{ de reclamações por mês}) \div \text{N}^\circ \text{ de passageiros transportados por mês}$
- Análise: quanto maior melhor
- Limite: 0 a 1

VII – Atributo Modicidade

VII.1 – Indicador Concessão de Gratuidades e Descontos (somente transporte de passageiros)

- Descrição: mede o grau de atendimento à função social do transporte
- Agregação: por operador
- Período de apuração: mensal
- Índice: $(N^\circ \text{ de passageiros transportados por mês} - N^\circ \text{ de passageiros equivalentes por mês}) \div N^\circ \text{ de passageiros transportados por mês}$
- Análise: quanto maior melhor
- Limite: 0 a 1

Art. 11 – A avaliação do desempenho geral do sistema, por linha ou operador, será obtido pela soma das avaliações obtidas para os diversos atributos, considerando-se os seguintes intervalos:

Intervalo de resultados do Indicador	Classificação
De 7,2 (80%) a 9,0	Ótimo
De 5,4 (60%) a 7,1	Bom
De 3,6 (40%) a 5,3	Regular
De 1,8 (20%) a 3,5	Ruim
De 0,0 a 1,7	Péssimo

Parágrafo Único – Dentro de cada atributo, o peso de cada indicador será proporcional ao número de indicadores considerados.

Art. 12 – A AGERBA reavaliará periodicamente os valores de referência para idade média da frota, consumo específico de óleo combustível e quantidade de pessoal utilizado na operação da linha, bem como realizará periodicamente pesquisa entre os usuários para avaliar o peso relativo de cada indicador e atributo na avaliação do desempenho geral do Sistema de Transporte Hidroviário Intermunicipal de Passageiros e Veículos do Estado da Bahia – SHI, para refletir sua dinâmica e aprimorar o referencial utilizado para avaliar a qualidade do serviço prestado.