



AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ENERGIA,
TRANSPORTES E COMUNICAÇÕES DA BAHIA



RESOLUÇÃO Nº 25/02

APROVA O REGULAMENTO DO PRÊMIO DESEMPENHO AGERBA – DESEMPENHO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PELAS EMPRESAS CONCESSIONÁRIAS OU PERMISSONÁRIAS DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O Diretor Executivo da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia - AGERBA, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com o art. 2º, inciso XII, do Decreto Estadual nº 7.426, de 31 de agosto de 2001, conforme deliberação da Diretoria em regime colegiado,

RESOLVE

Art. 1º. Aprovar o Regulamento do Prêmio Desempenho AGERBA – Desempenho na Prestação de Serviços pelas Empresas Concessionárias ou Permissionárias de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, que com esta se publica.

Art. 2º. Revogar as disposições em contrário.

Art. 3º. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Salvador, 28 de novembro de 2002.

JOSÉ LUIZ LIMA DE OLIVEIRA
Diretor Executivo

REGULAMENTO

PRÊMIO DESEMPENHO AGERBA

DESEMPENHO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PELAS EMPRESAS CONCESSIONÁRIAS OU PERMISSONÁRIAS DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS

CAPÍTULO I OBJETIVOS E DEFINIÇÕES

Art. 1º – O Prêmio AGERBA é uma distinção anual outorgada pela AGERBA às Concessionárias ou Permissionárias do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado da Bahia que mais se destacaram no ano base de avaliação. Aos laureados se atribuirão, na medida do seu desempenho, os seguintes prêmios: Troféu, Certificado e Selo de Distinção.

Art. 2º – Os objetivos do Prêmio são de estimular a melhoria na prestação do serviço público de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros e, conseqüentemente, atingir a plena satisfação

dos usuários.

Art. 3º – Serão premiadas as três primeiras classificadas em cada categoria (Metropolitano e Intermunicipal), conforme distribuição abaixo:

I – Transportadora classificada em 1º lugar: será contemplada com Troféu, Certificado e Selo, cor ouro.

II – Transportadora classificada em 2º lugar: será contemplada com Certificado e Selo, cor prata.

III – Transportadora classificada em 3º lugar: será contemplada com Certificado e Selo, cor bronze.

Art. 4º – Para efeito deste Regulamento, serão consideradas as seguintes definições:

I. TRANSPORTADORA: empresa que explora o serviço público de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros sob regime de Concessão ou Permissão.

II. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO: conjunto de indicadores adotados por este Regulamento para aferição dos níveis dos serviços prestados aos usuários pelas transportadoras.

III. CATEGORIA DAS TRANSPORTADORAS: subdivisão do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros em Metropolitano e Intermunicipal, adotada apenas para efeito de aplicação neste Regulamento.

IV. AVALIADA: toda transportadora que estiver sob avaliação para efeitos de seleção e recebimento do Prêmio AGERBA.

V. ANO BASE: ano considerado de referência para apuração de índices e outros indicadores necessários à correta avaliação das transportadoras, visando o recebimento do Prêmio AGERBA.

VI. ÍNDICES PARCIAIS (IP): são os índices (IRF, IIQ, IOO, IRO, IIS e IRC) obtidos pelas avaliadas de acordo com o seu desempenho no ano base e no ano anterior a este, específicos para cada critério de avaliação estabelecido no Art. 11.

VII. ÍNDICE FINAL (IF): é o índice resultante do somatório dos índices parciais (IP's) determinados para cada avaliada, multiplicados pelos respectivos pesos, e que, conforme o seu posicionamento no ordenamento geral de forma decrescente dos IF's calculados, fornecerá a classificação para fins de recebimento do Prêmio AGERBA, por categoria.

VIII. IRF – ÍNDICE DE RENOVAÇÃO DA FROTA: busca aferir o cumprimento dos programas de renovação de frota assumidos pelas avaliadas, sendo específico para cada uma delas e obtido através da divisão da idade média da frota referente ao mês de dezembro do ano anterior ao ano base, pela idade média da frota referente ao mês de dezembro do ano base, sendo as idades médias da frota calculadas pela AGERBA.

IX. IIQ – ÍNDICE DE INFRAÇÕES POR QUILOMETRO: busca aferir o cumprimento do Regulamento de Transporte pelas avaliadas, sendo obtido através da relação entre as multas aplicadas e a quilometragem total percorrida, durante o ano base, multiplicado o resultado alcançado por 103 (dez elevado ao expoente três).

X. IOO – ÍNDICE DE OCORRÊNCIAS DE OUVIDORIA: busca aferir a satisfação do usuário com os serviços prestados pelas avaliadas, sendo obtido através da divisão do total de ocorrências registradas e julgadas procedentes contra cada transportadora, pelo total de passageiros

transportados, durante o ano base, multiplicado o resultado por 103 (dez elevado ao expoente três).

XI. IRO – ÍNDICE DE RESPOSTAS À OUVIDORIA: busca aferir a presteza e a agilidade das avaliadas em responder às solicitações, comunicações e convocações da Ouvidoria, sendo determinado através da divisão do total de respostas efetivamente prestadas no tempo estabelecido pela AGERBA, pelo total de solicitações, comunicações ou convocações expedidas por aquela unidade.

XII. IIS – ÍNDICE DE INFRAÇÕES A ITENS DE SEGURANÇA: busca aferir o cumprimento, pelas avaliadas, dos itens de segurança veiculares obrigatórios, analisando a relação entre as penalidades de natureza gravíssima aplicadas por descumprimento às normas de segurança e o total de autuações aplicadas a cada transportadora, durante o ano base, sendo determinado através da divisão da diferença entre o somatório de multas aplicadas e o total de autuações referentes ao inciso IV, Art. 98, alíneas a, b, c, e, h, i, j, m e n, da Resolução nº 27/01 – AGERBA, de cada avaliada, pelo total de multas aplicadas à mesma.

XIII. IRC – ÍNDICE DE RENOVAÇÃO DE CADASTRO: busca aferir a presteza da avaliada em cumprir o estabelecido nos Arts. 46 e 47 da Resolução nº 27/01 – AGERBA, sendo atribuído de acordo com a data de emissão da Certidão de Registro Cadastral.

CAPÍTULO II

DO PRÊMIO AGERBA

Art. 5º – Toda transportadora integrante do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado da Bahia – STRIP, que esteja em dia com seu registro cadastral, será considerada elegível para ser agraciada com o Prêmio AGERBA.

SEÇÃO I

DA PERIODICIDADE DO PRÊMIO AGERBA

Art. 6º – O Prêmio AGERBA, de periodicidade anual, será sempre concedido ao final do mês de março, referente ao período de avaliação do ano anterior (ano base) .

SEÇÃO II

DAS TRANSPORTADORAS E CATEGORIAS

Art 7º – Para efeito de avaliação de méritos e premiação, as transportadoras serão divididas nas seguintes categorias:

I – METROPOLITANO: constituída pelas transportadoras concessionárias ou permissionárias de linhas intermunicipais que ligam municípios integrantes da RMS – Região Metropolitana de Salvador.

II – INTERMUNICIPAL: constituído pelas transportadoras concessionárias ou permissionárias de linhas do STRIP que formam os subsistemas Estrutural, Regional e Rural.

SEÇÃO III

DA COMISSÃO JULGADORA

Art. 8º – A Comissão Julgadora, escolhida pela Diretoria da AGERBA em regime de colegiado e designada através de Portaria, será constituída de 07 (sete) membros e terá a seguinte composição:

- a. 02 (dois) representantes da ABEMTRO – Associação das Empresas de Transporte Coletivo Rodoviário do Estado da Bahia, sendo um para cada categoria de transportadora;
- b. 04 (quatro) representantes da AGERBA – Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia.
- c. 01 (um) representante da FETRABASE – Federação das Empresas de Transporte da Bahia e Sergipe

SEÇÃO IV DAS INFORMAÇÕES E DO SIGILO

Art. 9º – Para fins de obtenção do Prêmio AGERBA, as transportadoras deverão disponibilizar quaisquer informações ou dados necessários à avaliação de suas atuações como concessionárias ou permissionárias de serviço público de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros.

Art. 10 – Não poderá ser agraciada com o Prêmio AGERBA a transportadora que tenha oferecido resistência, praticado omissão ou má fé na prestação de informações solicitadas pela Comissão Julgadora do Prêmio AGERBA.

SEÇÃO V CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Art. 11 – Para efeitos deste Regulamento, a metodologia de avaliação do DESEMPENHO na prestação dos serviços públicos de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros será assim definida:

I. Satisfação do Usuário, que avalia como a transportadora identifica e se antecipa às necessidades de seus usuários, aferida através do seguinte indicador:

a. IOO – ÍNDICE DE OCORRÊNCIAS DE OUVIDORIA;

II. Desempenho Empresarial, que avalia o comportamento ético da transportadora em relação aos Regulamentos, Resoluções, Normas e Comunicações da AGERBA, aferido através dos seguintes indicadores:

b. IIQ – ÍNDICE DE INFRAÇÕES POR QUILÔMETRO;

c. IRO – ÍNDICE DE RESPOSTAS A OUVIDORIA;

d. IRC – ÍNDICE DE RENOVAÇÃO DE CADASTRO;

III. Qualidade, que avalia os aspectos relativos à qualidade dos serviços prestados aos usuários, aferida através dos seguintes indicadores:

e. IRF – ÍNDICE DE RENOVAÇÃO DA FROTA;

f. IIS – ÍNDICE DE INFRAÇÕES A ITENS DE SEGURANÇA

SEÇÃO VI DOS PESOS

Art. 12 – Os indicadores de avaliação serão ponderados de acordo com a tabela abaixo:

**INDICADORES
PESOS**

I . Satisfação do Usuário

a. IOO – ÍNDICE DE OCORRÊNCIAS DE OUVIDORIA.....20

II . Desempenho Empresarial

b. IIQ – ÍNDICE DE INFRAÇÕES POR QUILÔMETRO.....15

c. IRO – ÍNDICE DE RESPOSTAS À OUVIDORIA.....15

d. IRC – ÍNDICE DE RENOVAÇÃO DE CADASTRO.....20

III. Qualidade

e. IRF – ÍNDICE DE RENOVAÇÃO DA FROTA.....10

f. IIS – ÍNDICE DE INFRAÇÕES A ITENS DE SEGURANÇA.....20

**CAPÍTULO III
DO JULGAMENTO**

Art. 13 – A Comissão Julgadora do Prêmio AGERBA fará, preliminarmente, a verificação do cumprimento pelas avaliadas do estabelecido no Art. 46, § 1º, da Resolução nº27/01 – AGERBA, selecionando as que poderão ser agraciadas com o referido Prêmio.

Art. 14 – A Sistemática do julgamento far-se-á da seguinte maneira:

§ 1º – Determinação de IP’s, índices parciais, específicos para cada avaliada, de acordo com o Art. 11 e com os seus conceitos.

I. Para a determinação dos índices parciais IIQ e IOO, devido às grandezas envolvidas nos respectivos cálculos, os dividendos serão multiplicados por 103 (dez elevado ao expoente três).

§ 2º – Atribuição de índices parciais referentes à renovação de cadastro (IRC) de cada avaliada, de acordo com a data de emissão da Certidão de Registro Cadastral, conforme os critérios indicados abaixo:

a) Certidão de Registro Cadastral emitida até 15/07 do ano base: 1,00

b) Certidão de Registro Cadastral emitida até 31/07 do ano base: 0,90

c) Certidão de Registro Cadastral emitida até 31/08 do ano base: 0,80

d) Certidão de Registro Cadastral emitida até 30/09 do ano base: 0,70

e) Certidão de Registro Cadastral emitida até 31/10 do ano base: 0,60

f) Certidão de Registro Cadastral emitida até 30/11 do ano base: 0,50

g) Certidão de Registro Cadastral emitida até 31/12 do ano base: 0,40

§ 3º – Serão aplicados aos índices parciais (IP's) calculados para cada avaliada, os pesos estipulados no Art. 12, com vistas à obtenção do índice final (IF), também de cada avaliada.

§ 4º – Os índices parciais IRF, IIQ e IOO, por serem índices em que valores obtidos abaixo da unidade indicam um DESEMPENHO da avaliada, serão, depois de ponderados e para efeito de obtenção da NF, elevados ao expoente –1 (menos um).

§ 5º – O índice final (IF) de cada avaliada, por categoria, será obtido através do somatório dos respectivos índices parciais (IP's), observado o disposto nos parágrafos 3º e 4º deste artigo.

§ 6º – Determinado o índice final (IF) de cada avaliada, será então estabelecida, de acordo com a relação em ordem decrescente de todos os índices finais obtidos, a classificação final, por categoria, premiando-se as 03 (três) transportadoras em cada uma das categorias.

CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15 – A AGERBA se reserva o direito de alterar este Regulamento sem prévio aviso;

Art. 16 – Os casos omissos relacionados ao presente Regulamento serão resolvidos pela Diretoria da AGERBA em regime de colegiado.

AGERBA - Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia

SEINFRA - Secretaria de Infra-Estrutura do Estado da Bahia