

DECRETO Nº 9.595 DE 19 DE OUTUBRO DE 2005

Aprova o Regulamento da Concessão do Serviço Público de Transporte Hidroviário de Navegação Marítima Interior, de passageiros, cargas e veículos, na Baía de Todos os Santos, no Estado da Bahia.

O GOVERNADOR DO ESTADO DA BAHIA, no uso de suas atribuições,

D E C R E T A

Art. 1º - Fica aprovado o Regulamento da Concessão do Serviço Público de Transporte Hidroviário de Navegação Marítima Interior, de passageiros, cargas e veículos, na Baía de Todos os Santos, no Estado da Bahia, que com este se publica.

Art. 2º - Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 3º - Revogam-se as disposições em contrário.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA, em 19 de outubro de 2005.

PAULO SOUTO
Governador

Ruy Tourinho
Secretário de Governo

Eraldo Tinoco Melo
Secretário de Infra-Estrutura

**REGULAMENTO DA CONCESSÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE
HIDROVIÁRIO DE NAVEGAÇÃO MARÍTIMA INTERIOR, DE PASSAGEIROS,
CARGAS E VEÍCULOS, NA BAÍA DE TODOS OS SANTOS, NO ESTADO DA BAHIA**

CAPÍTULO I
DO OBJETO

Art. 1º - Este Regulamento tem por objetivo disciplinar a exploração do Serviço Público de Transporte Hidroviário de Navegação Marítima Interior, de passageiros, cargas e veículos, na Baía de Todos os Santos, no Estado da Bahia, aqui denominado SISTEMA, mediante concessão dos serviços à iniciativa privada, sua exploração, melhoria, ampliação e fiscalização.

Art. 2º - A concessão tem por objetivo a transferência, pelo Estado da Bahia, Poder Concedente, dos serviços relativos ao SISTEMA, sua manutenção e operação, mediante Contrato de Concessão de Serviço Público, por prazo certo de 25 (vinte e cinco) anos, contados a partir da data de assinatura do Contrato.

Parágrafo único - Integram a Concessão e reverterem ao domínio público, ao final do prazo de Concessão:

I - todas as embarcações vinculadas ao SISTEMA;

II - todos os bens imóveis, por natureza ou acessão, as edificações e respectivos acessórios, inclusive equipamentos, veículos, máquinas, *softwares* e materiais utilizados na operação, conservação, manutenção, monitoramento e exploração do SISTEMA, instalações para o pessoal, escritórios, outras dependências e quaisquer outros bens vinculados à Concessão.

Art. 3º - O Concessionário poderá construir e edificar obras civis, adquirir e implantar novos equipamentos, visando a melhoria ou a expansão dos serviços concedidos, sempre com prévia autorização do Poder Concedente, que se manifestará a respeito no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da formalização da proposta do Concessionário, acompanhada dos respectivos estudos técnicos e de impacto ambiental.

Art. 4º - O Concessionário poderá ampliar a prestação do serviço concedido mediante a participação em projetos públicos ou privados, que visem a promover o desenvolvimento sócio-econômico da área abrangida pela concessão, observado o disposto no art. 3º.

Art. 5º - A erradicação de instalações ou desativação de serviços integrantes da concessão, eventualmente considerados desnecessários ao atendimento da população, dependerá de prévia e expressa autorização do Poder Concedente, que avaliará justificativa nesse sentido, formulada pelo Concessionário.

CAPÍTULO II

DOS SERVIÇOS ABRANGIDOS PELO SISTEMA

Art. 6º - Os serviços e demais atividades abrangidos pelo SISTEMA são classificados em:

I - Serviços Concedidos;

II - Serviços Complementares;

III - Atividades Acessórias;

IV - Atividades de Apoio, quando requisitadas.

Art. 7º - Serviços Concedidos são aqueles de competência exclusiva do Concessionário, compreendendo as atividades operacionais de transporte hidroviário na área abrangida pelo SISTEMA, a manutenção preventiva e corretiva das embarcações vinculadas aos serviços e a conservação das instalações prediais, máquinas, equipamentos e demais elementos que compõem o SISTEMA.

Art. 8º - Serviços Complementares são aqueles considerados como convenientes, mas não-essenciais, vinculados aos serviços principais, a serem prestados pelo Concessionário ou por terceiros, por ele contratados.

Art. 9º - Atividades Acessórias são atividades de possível implementação pelo Concessionário, que não prejudiquem a regular prestação do Serviço Concedido.

Parágrafo único - As Atividades Acessórias somente poderão ser implementadas pelo Concessionário após a prévia autorização do Poder Concedente.

Art. 10 - Atividades de Apoio são atividades não-essenciais, consideradas úteis na consecução de determinada tarefa ou serviço, vinculado à concessão.

CAPÍTULO III
DAS RESPONSABILIDADES DO CONCESSIONÁRIO
E DO PODER CONCEDENTE

Art. 11 - Compete ao Concessionário:

I - assinar o Contrato de Concessão na data designada e prestar serviço público adequado, satisfazendo as condições de continuidade, regularidade, eficiência, atualidade, generalidade, modicidade tarifária, cortesia e segurança, sem qualquer discriminação e abuso de poder econômico;

II - cumprir as disposições legais, as normas, especificações e diretrizes técnicas expedidas pela Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia – AGERBA, autarquia vinculada à Secretaria de Infra-Estrutura, pelos órgãos competentes, em especial os responsáveis pelo controle de meio ambiente, na execução dos serviços objeto da Concessão;

III - implantar as medidas/sistemas de prevenção de acidentes e de segurança pertinentes aos serviços e obras, preservando a segurança operacional;

IV - implantar e manter esquemas de atendimento a situações de emergência, promovendo o treinamento dos funcionários envolvidos;

V - submeter-se às auditorias técnicas/operacionais e vistorias da AGERBA;

VI - executar todos os serviços relativos à concessão, com zelo e diligência, utilizando técnicas adequadas e obedecendo às normas, padrões e especificações estabelecidos pela ABNT e pelo Poder Concedente;

VII - adotar todas as providências necessárias à garantia da segurança patrimonial, zelando pela proteção dos recursos naturais e ecossistemas e respondendo pela obtenção de eventuais licenças exigidas pela legislação ambiental;

VIII - acatar medidas determinadas pelas autoridades competentes, em caso de acidentes graves ou situações anormais à rotina, mantendo o Poder Concedente informado a respeito de toda e qualquer ocorrência não rotineira;

IX - cumprir a legislação relativa à Segurança e à Medicina do Trabalho;

X - fornecer ao Poder Concedente todos e quaisquer documentos e informações pertinentes ao objeto da concessão;

XI - prestar contas da gestão dos serviços ao Poder Concedente e aos usuários, apresentando relatório anual estatístico dos serviços prestados;

XII - apresentar e fazer publicar balanço anual auditado, envolvendo todo o movimento contábil do empreendimento, através de empresa de reconhecida capacidade técnica, o

qual deverá, juntamente com seus demonstrativos contábeis, ser enviado em meio magnético à AGERBA, para que possa ser analisado e seus dados mantidos no banco de dados de controle da concessão;

XIII - responder perante o Poder Concedente, por todos os atos e eventos de sua competência, decorrentes do contrato de concessão;

XIV - anualmente manter atualizado o inventário e o registro dos bens vinculados à concessão;

XV - cumprir e fazer cumprir as normas e regulamentos da AGERBA;

XVI -

XVII - zelar pela integridade dos bens vinculados à Concessão, conforme normas técnicas específicas;

XVIII - garantir aos encarregados da fiscalização por parte do Poder Concedente, livre acesso, em qualquer época, às obras, equipamentos e instalações vinculadas à concessão;

XIX - cumprir e fazer cumprir as normas de segurança operacional e patrimonial;

XX - manter serviço de informações ao público e assistência aos usuários, com profissionais habilitados e especialmente treinados;

XXI - colocar à disposição dos usuários, meios destinados ao recebimento de reclamações e sugestões;

XXII - submeter à prévia aprovação do Poder Concedente, propostas de desativação e baixa de bens e equipamentos vinculados à concessão;

XXIII - no caso de intervenção do Poder Concedente, manter o pessoal de operação e as equipes técnicas à disposição do interventor nomeado.

Art. 12 - Compete ao Poder Concedente:

I - regular, orientar e supervisionar a execução dos serviços objeto da Concessão;

II - exercer a fiscalização, acompanhar e supervisionar os controles e indicadores de qualidade estabelecidos no Anexo Único, e da execução dos serviços;

III - acompanhar a gestão do Concessionário através de inspeções periódicas;

IV - analisar, aprovar e autorizar as alterações a serem introduzidas no SISTEMA, os projetos executivos e os planos de trabalho do Concessionário, visando, sobretudo, a modernização tecnológica e a eficiência do serviço;

V - mediante proposta do Concessionário, declarar de utilidade pública os bens e áreas necessários à execução ou ampliação dos serviços, promovendo as desapropriações diretamente e responsabilizando-se pelas indenizações devidas;

VI - por proposta do Concessionário, declarar de necessidade ou utilidade pública, para fins de instituição de servidão administrativa, os bens e áreas necessários à execução ou ampliação dos serviços, responsabilizando-se diretamente pelas respectivas indenizações;

VII - participar financeiramente do empreendimento, ou prestar garantias aos financiamentos necessários, com vista à expansão ou modernização dos serviços;

VIII - cumprir e fazer cumprir as disposições regulamentares dos serviços e cláusulas contratuais, aplicando as penalidades previstas quando for o caso;

IX - auxiliar o Concessionário na aprovação dos projetos vinculados à Concessão e suas eventuais modificações, na esfera Federal, Estadual e Municipal;

X - intervir nos serviços concedidos, quando necessário, nos casos e condições previstos em lei;

XI - reajustar e revisar os valores das tarifas, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, após a proposta do Concessionário, na forma definida no Contrato de Concessão, observadas as disposições legais vigentes, ficando estabelecido que a falta de manifestação do Poder Concedente, no prazo estipulado, implicará na automática aprovação da Proposta.

XII - efetuar o pagamento das indenizações cabíveis, ao final do contrato, ou nos casos de caducidade, encampação, anulação, rescisão ou intervenção;

XIII - extinguir a concessão, na forma prevista em lei;

XIV - estimular a melhoria da qualidade e da produtividade, bem como a preservação do meio-ambiente;

XV - responsabilizar-se pela solução de problemas anteriores à concessão dos serviços, cujos efeitos ocorrerem na vigência desta, obrigando-se pelos ônus daí decorrentes;

XVI - assegurar ao Concessionário o equilíbrio econômico - financeiro do Contrato, ao longo do período da concessão.

CAPÍTULO IV

DA FISCALIZAÇÃO DAS OBRAS E SERVIÇOS CONCEDIDOS, DO PODER DE POLÍCIA ADMINISTRATIVA E DAS PENALIDADES

Art. 13 - Estão sujeitos à fiscalização os serviços descritos neste Regulamento.

§ 1º - A base para a fiscalização dos serviços será o conjunto de fatores de avaliação que definem o nível de serviço adequado, conforme disposto na Lei Federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, a saber: qualidade, continuidade, regularidade, eficiência, atualidade, generalidade, modicidade, cortesia e segurança.

§ 2º - Para fins do disposto neste artigo, o Poder Concedente poderá estabelecer normas complementares, indicadores e parâmetros para quantificação e aferição dos fatores de avaliação, a que se refere o parágrafo anterior, sem prejuízo daqueles estabelecidos no Anexo Único.

Art. 14 - O Poder Concedente exercerá o poder de polícia administrativa, inclusive a competência para fiscalização e imposição de multas aos infratores deste Regulamento.

§ 1º - No exercício da fiscalização, o Poder Concedente terá acesso a todos os dados, registros e controles operacionais do Concessionário.

§ 2º - A fiscalização do serviço será feita por intermédio da AGERBA, observado o disposto no artigo seguinte.

Art. 15 - A Fiscalização da Concessão, abrangendo as atividades operacionais do Concessionário durante todo o prazo de concessão, será exercida diretamente pela AGERBA, ou indiretamente, mediante contrato(s) com entidade(s) ou empresa(s) especializada(s).

§ 1º - O Concessionário será fiscalizado quanto ao estrito cumprimento de sua proposta, bem como quanto à efetiva prestação do serviço adequado, de acordo com a lei e com o Contrato.

§ 2º - O não cumprimento das normas legais, regulamentares e técnicas, das especificações e das cláusulas contratuais, ensejará a aplicação das sanções e penalidades previstas no Contrato.

§ 3º - O Concessionário deverá apresentar à AGERBA, trimestralmente, relatórios técnicos e operacionais, com a respectiva consolidação anual, de forma a retratar a prestação dos serviços estipulados em sua Proposta.

§ 4º - O Concessionário, além dos relatórios previstos no § 3º, deverá disponibilizar para a AGERBA, até o prazo previsto, bases de dados em base computacional para acesso em tempo real contendo informações de acesso ao SISTEMA, conforme o mínimo especificado a seguir:

- I - tabela diária de horário programado;
- II - denominação das embarcações em operação por dia/horário;
- III - programação de viagem por dia/hora/embarcação;
- IV - horário de partida da embarcação por terminal;
- V - horário de chegada da embarcação no terminal;
- VI - número de passageiros embarcados pagantes de acordo com categoria tarifária e tipo de bilhetes por dia/embarcação/horário;
- VII - número de passageiros embarcados não pagantes de acordo com categoria tarifária e tipo de bilhetes por dia/embarcação/horário;
- VIII - número de veículos embarcados pagantes de acordo com categoria tarifária e tipo de bilhetes por dia/embarcação/horário;
- IX - número de veículos embarcados não pagantes de acordo com categoria tarifária e tipo de bilhetes por dia/embarcação/horário;
- X - quantidade de oferta para passageiros e veículos disponível por embarcação/horário/dia;
- XI - quantidade de vagas ocupadas por passageiros e veículos por embarcação/horário/dia;
- XII - indicação de viagem regular ou extra;

XIII - tabela com Tarifas praticadas por embarque, inclusive, as alterações admitidas em contrato.

Art. 16 - A fiscalização das obras e serviços observará as seguintes normas gerais, quanto ao relacionamento com o Concessionário:

I - a fiscalização será exercida por preposto(s) designado(s) pela AGERBA e respectivos auxiliares ou empresa especialmente contratada para tal finalidade, neste Regulamento designado(s) simplesmente pelo nome de FISCALIZAÇÃO.

II - o Concessionário não poderá alegar, como justificativa ou defesa, desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou má interpretação das cláusulas e condições do Contrato.

III - a atuação da FISCALIZAÇÃO não elide a responsabilidade técnica única, integral e exclusiva do Concessionário no que concerne aos equipamentos, às instalações e demais bens vinculados à concessão, de acordo com o Contrato.

IV - a FISCALIZAÇÃO poderá exigir, a qualquer momento, a adoção de providências suplementares necessárias à segurança operacional e patrimonial, e ao bom andamento dos serviços.

V - as recomendações da FISCALIZAÇÃO ao preposto do Concessionário serão consideradas como se fossem dirigidas ao próprio Concessionário, e toda e qualquer ação ou omissão de qualquer de seus prepostos obrigará o Concessionário, de pleno direito.

VI - os prepostos do Concessionário deverão atender a FISCALIZAÇÃO e prestar todos os esclarecimentos e informações sobre o andamento dos serviços, a sua programação, as peculiaridades das diversas tarefas e tudo o mais que a FISCALIZAÇÃO reputar necessário ou útil e que se refira diretamente aos serviços.

VII - a FISCALIZAÇÃO poderá suspender os serviços, total ou parcialmente, sob exclusiva responsabilidade do Poder Concedente, por motivos técnicos ou de segurança, casos em que os serviços só poderão ser reiniciados mediante autorização expressa da FISCALIZAÇÃO.

VIII - o Concessionário poderá, em caso de comprovada arbitrariedade, solicitar à AGERBA a substituição dos integrantes da FISCALIZAÇÃO.

Art. 17 - No que se refere aos materiais e equipamentos utilizados nos serviços, a fiscalização adotará as seguintes normas:

I - todos os materiais novos, necessários à exploração dos serviços, deverão ser adquiridos, custeados e fornecidos pelo Concessionário.

II - todos os materiais e equipamentos empregados na exploração dos serviços deverão atender às especificações da ABNT.

III - nenhum material novo poderá ser usado pelo Concessionário sem a prévia aceitação da FISCALIZAÇÃO, que poderá exigir exames ou ensaios de acordo com a ABNT, custeados pelo Concessionário.

IV - a recusa da amostra implicará na recusa do lote de material que ela representa.

V - o material ou equipamento que for recusado pela FISCALIZAÇÃO deverá ser substituído por outro.

VI - o Concessionário manterá à disposição da FISCALIZAÇÃO lista atualizada dos fornecedores de materiais e equipamentos empregados nos serviços.

Art. 18 - Ao longo da Concessão, o Concessionário poderá ser penalizado, nos casos definidos no Contrato, em função do conteúdo de sua Proposta, pelo descumprimento parcial ou total das obrigações assumidas.

Art. 19 - O Concessionário ficará isento de responsabilidade nos casos fortuitos ou de força maior devidamente comprovados, assim entendidos aqueles que resultem de ocorrências imprevisíveis, cujos efeitos se verificarem independentemente da sua vontade ou culpa, tais como inundações, tempestades, raios, incêndios, ciclones, terremotos e outras intempéries da natureza, guerras, conflitos, revoluções, atos de sabotagem, epidemias, radiações químicas ou atômicas, bem como quaisquer outros eventos similares, que direta ou indiretamente afetem ou venham a afetar os serviços objeto da concessão.

CAPÍTULO V

DAS TARIFAS E DAS RECEITAS

Art. 20 - Constitui tarifa o valor cobrado do usuário, podendo nela incluir a Taxa de Poder de Polícia (TPP) devida ao Poder Concedente, bem como a Tarifa de Utilização de Terminal (TUTE), decorrente da utilização do serviço prestado pelo Concessionário, no âmbito do SISTEMA objeto da concessão.

§ 1º - As tarifas iniciais cobradas pelo Concessionário terão como limite máximo a estrutura de valores da TMP-TARIFA MÉDIA PROPOSTA, sendo que estas tarifas constituem a remuneração do Concessionário pela prestação do serviço convencional conforme definido no Contrato de Concessão.

§ 2º - O Concessionário, mediante aprovação explícita da AGERBA, poderá praticar Tarifa superior aos valores máximos da TMP desde que cobrada por serviços de caráter seletivo com padrões de qualidade de serviço superiores aos exigidos ao Concessionário no Edital de Licitação, sempre em patamar compatível com os custos incorridos na oferta destes padrões de serviços e sem sacrifício do atendimento à demanda pelos serviços convencionais.

§ 3º - As tarifas limitadas à TMP, conforme estabelecido no § 1º, referem-se àquelas praticadas quando da aquisição pelo usuário em regime de hora marcada com antecedência de 24 (vinte e quatro) horas antes da viagem correspondente, sendo facultado ao Concessionário a cobrança de tarifa até 30% (trinta por cento) superior aos valores máximos da TMP no caso em que esta antecedência de aquisição não seja atendida.

§ 4º - Para os usuários que utilizam o SISTEMA, diariamente, será garantida pelo Concessionário a cobrança de tarifa limitada aos valores máximos da TMP conforme estabelecido no § 1º, mesmo que a aquisição pelo usuário em regime de hora marcada não ocorra com antecedência de 24 (vinte e quatro) horas antes da viagem correspondente.

§ 5º - Para atendimento ao disposto no § 4º, o Concessionário deverá manter cadastro atualizado dos usuários e distribuir cartões de credenciamento que utilizam o SISTEMA diariamente e manter reserva de oferta de vagas garantida para atendimento a estes usuários segundo sua demanda horária.

§ 6º - É facultado ao Concessionário, mediante prévia autorização da AGERBA, a variação da tarifa visando gerenciamento da demanda, em datas específicas de grandes fluxos de veículos e passageiros associadas a períodos de influência de feriados em valores majorados em até 70% (setenta por cento) acima da estrutura de valores da TMP para os horários de pico, sendo obrigado ao Concessionário, também, oferecer a mesma quantidade de vagas com descontos nos mesmos valores das majorações nos horários fora de pico dentro do mesmo período.

§ 7º - É facultado ao Concessionário, mediante prévia autorização da AGERBA, a oferta de descontos nas tarifas visando gerenciamento da demanda sem que esta oferta implique

em quaisquer compensações por parte do Poder Concedente quanto a perdas de receitas ou desequilíbrio econômico-financeiro de Contrato.

Art. 21 - Preço é o valor cobrado pelo Concessionário para a prestação de serviços complementares, atividades acessórias e atividades de apoio.

Art. 22 - As tarifas, os critérios e a periodicidade de reajustes serão estabelecidos no Contrato de Concessão, observadas as normas legais e regulamentares pertinentes, respeitadas a modicidade tarifária e a capacidade contributiva dos usuários e preservado o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato.

Art. 23 - Constituem fontes complementares de receitas do Concessionário, que somente poderá auferi-las mediante prévia autorização do Poder Concedente:

I - cobrança de preços pela prestação de serviços complementares;

II - cobrança de preço por propaganda não vedada em lei;

III - prestação de serviços de consultoria técnica;

IV - exploração, mediante autorização do Poder Concedente, de fontes de receitas alternativas, complementares, acessórias ou de projetos associados, com ou sem exclusividade, nos termos da legislação aplicável;

V - cobrança de preço para execução de operações acessórias à prestação do serviço concedido, as quais poderão ser cobradas do usuário, através de taxas adicionais.

Art. 24 - Os créditos tarifários decorrentes de serviços anteriores à concessão constituem receita da AGERBA, ficando estabelecido que, extinta a concessão, por qualquer motivo, os créditos e dívida ativa decorrentes de serviços prestados ao longo do período contratual constituirão responsabilidades exclusivas do Concessionário.

CAPÍTULO VI DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 25 - São direitos e obrigações dos usuários:

I - ser bem atendido e receber serviço adequado, conforme definido em Lei;

II - ser informado a respeito dos serviços e da operação do SISTEMA;

III - pagar as tarifas e taxas devidas pela utilização dos serviços concedidos;

IV - ser orientado pelo Poder Concedente a respeito das informações necessárias à defesa de seus interesses individuais ou interesses coletivos;

V - utilizar o serviço prestado pelo Concessionário, observadas as normas e disposições regulamentares do Poder Concedente;

VI - informar ao Poder Concedente, à AGERBA e ao Concessionário as irregularidades de que tenha conhecimento, referentes ao serviço prestado;

VII - comunicar às autoridades competentes, atos ilícitos comprovadamente praticados pelo Concessionário, seus prepostos e agentes;

VIII - contribuir para a permanente conservação das boas condições de uso e estado geral dos bens públicos utilizados no Sistema.

Parágrafo único - Entende-se por serviço adequado, aquele que satisfaça as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

-

CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 26 - O contrato de concessão regulará as condições gerais, os direitos e obrigações do Concessionário e do Poder Concedente, as hipóteses de prorrogação do prazo contratual, os casos da extinção ou rescisão e as condições de reversão, observadas as disposições da Lei Federal nº 8.987/95 e do Decreto Estadual que autorizou a concessão.

Art. 27 - Caberá à AGERBA zelar pela aplicação deste Regulamento, cumprir e fazer cumprir as suas disposições, bem como interpretar e resolver os casos omissos, observadas as normas legais e regulamentares existentes e aplicáveis à matéria.

ANEXO ÚNICO

Parâmetros de Desempenho e Qualidade do Serviço

1. Conceitos

Os parâmetros de desempenho estão vinculados aos resultados da operação e da manutenção, vistos sob uma ótica operacional. Logo, são parâmetros que revelam a eficiência do gerenciamento dos processos e atividades de operação e manutenção.

Como principais parâmetros de desempenho podemos citar: cumprimento de disponibilidade da frota; cumprimento da programação entre embarcações; cumprimento da programação da oferta; cumprimento da confiabilidade das embarcações, com cálculo da Milhagem Média entre Falhas (MMBF) e Milhagem Média entre Ocorrências (MKBO), comparado com o padrão a ser definido; cumprimento de regularidade; cumprimento de pontualidade; cumprimento do limite da quantidade de ocorrências; notáveis que provocam atrasos ou supressões de viagens; frequência de ocorrências; cumprimento da oferta de bilheterias, tempo médio na fila de aquisição de bilhete ou tempo médio para ingresso na área de embarque ou sair da estação, etc.

Os parâmetros de qualidade dizem respeito ao que é percebido e avaliado pelos usuários. Esses parâmetros revelam os resultados da exploração dos serviços de transporte aquaviário de passageiros em termos de eficácia e eficiência, segundo o ponto de vista de quem o utiliza. Cada parâmetro indicado a seguir está relacionado a uma meta-padrão específica.

Como principais parâmetros de qualidade tem-se limpeza das estações; limpeza de embarcações; comunicação visual; segurança pública; segurança do SISTEMA; conservação das embarcações; conservação das estações, atendimento dos empregados, tempo de viagem, conforto; sonorização de estações; sonorização de embarcações; qualidade de prestação do serviço; condições de escadas rolantes, escada, rampas e elevadores; tempo de espera em plataforma; tempo de espera em fila para comprar bilhete; tempo de espera em fila para ingressar ou sair da estação; qualidade de informação transmitida aos usuários e lotação das embarcações.

2. Indicadores

Os indicadores a seguir representam o conjunto de parâmetros básicos necessários ao direcionamento da ação fiscalizadora por parte da AGERBA.

2.1. Índice de Disponibilidade da Frota - IDF

Objetivo: Este indicador estabelecerá a relação entre a frota existente e a frota disponibilizada para a operação. Mede a eficácia do setor de Manutenção na execução dos programas de manutenção, especialmente a manutenção preventiva e a revisão geral.

Definição: Este índice (IDF) será expresso pela seguinte relação:

IDF = Número de Embarcações Disponíveis para Operação ÷ Número de Embarcações Existentes.

Número de Embarcações Disponíveis para Operação: corresponde à quantidade de embarcações efetivamente colocada à disposição da Operação para trafegarem em Operação Comercial.

Número de Embarcações Existentes: corresponde à quantidade total de embarcações existentes (descontadas eventuais baixas do patrimônio).

O **indicador trimestral** será obtido calculando-se a média aritmética dos índices mensais.

Interpretação: Quanto maior o indicador, maior a eficácia. Para efeito desta prescrição, admite-se a prática de mercado que indica que 10% da frota deve ser rotineiramente destinada à manutenção preventiva.

O indicador varia de 0 a 1. Quanto mais próximo de 0,9 mais a oferta de transporte se aproxima da programada. Valores acima de 0,9 indicam uma maior eficiência do setor de Manutenção.

Meta-Padrão - Para efeito do Índice Global Meta Padrão – IGMP-, o indicador **IDF** terá como Meta-Padrão o valor de **0,90**.

Tolerância: Para o índice mensal admite-se uma tolerância de 5%. Como se trata de um indicador de mínimo, o Limite Inferior de Especificação (LIE) será de 0,855.

Para o índice trimestral não há tolerância, assim o seu valor mínimo deverá ser de 0,90.

2.2. Índice do Cumprimento da Programação de Viagens – ICPV

Objetivo: Medir o cumprimento das viagens que foram programadas, isto é, o quanto do programado foi efetivamente realizado. Este indicador permitirá acompanhar o desempenho da operação e da manutenção, considerando que as viagens programadas não realizadas terão que ser justificadas pela Concessionária.

Definição: Esse índice (**ICPV**) será expresso pela seguinte relação:

$$\text{ICPV} = \text{Número de viagens Realizadas} \div \text{Número de Viagens Programadas}$$

Número de Viagens Realizadas: quantidade de viagens que foram efetivamente realizadas em relação às programadas.

Número de Viagens Programadas: quantidade de viagens previstas para serem realizadas.

Procedimento de Cálculo do Índice Total do Cumprimento da Programação de Viagens - **ITCPV**: Para cada linha existente, o indicador relativo ao cumprimento da programação ofertada deverá ser apurado diariamente e consolidado mensalmente, sendo o Índice Total de Cumprimento da Programação de Viagens (**ITCPV**).

Interpretação: Esse indicador poderá ser maior do que 1 (um). Quanto mais próximo de 1 (um), mais o atendimento estará de acordo com o estabelecido contratualmente. Quanto mais próximo o resultado for de 1 (um), mais o realizado estará de acordo com o programado.

Meta-Padrão: Para efeito e cálculo do Índice Global Meta Padrão - IGMP, o indicador **ITCPV** terá como Meta-Padrão o valor **1,0** (um).

Tolerância: Por tratar-se do cumprimento da programação da oferta definida contratualmente, seu valor mínimo deverá ser igual a 1 (um), ou seja, as viagens efetivamente realizadas não poderão estar em quantidade inferior à quantidade de viagens contratualmente previstas para serem ofertadas e realizadas.

2.3. Índice do Cumprimento da Programação da Oferta - ICPO

Objetivo: Esse indicador medirá a relação entre as partidas efetivamente realizadas no terminal e as partidas programadas, refletindo o desempenho da própria Operação, onde ocorrências e falhas podem interferir no serviço programado.

Definição: Esse índice (**ICPO**) será expresso pela seguinte relação:

$$\text{ICPO} = \text{Quantidade de Partidas do Terminal em horário Programado} \div \text{Quantidade de Partidas Programadas}$$

Quantidade de Partidas no Terminal: corresponde ao número de embarcações efetivamente despachadas no terminal em horário programado, no intervalo de tempo considerado.

Quantidade de Partidas Programadas: corresponde ao número de embarcações previstas para serem despachadas no terminal, no intervalo de tempo considerado.

Interpretação: Este indicador, **ICPO**, poderá variar entre 0 (zero) e 1 (um).

Quanto mais próximo de 1 (um), mais eficiente será a Produção, isto é, o serviço estará sendo oferecido de conformidade com o programado.

Meta-Padrão: Para efeito de cálculo do Índice Global Meta-Padrão - IGMP - , o valor da meta-padrão para o indicador ICPO será 0,95.

Tolerância: O índice mensal terá uma tolerância, podendo variar entre 1,00 e 0,90. Assim, o Limite Inferior de Especificação (LIE) para o ICPO mensal será 0,90.

2.4. Índice de Confiabilidade das Embarcações - ICE

Objetivo: Medir a confiabilidade das embarcações em termos da quantidade de milhas náuticas percorridas entre **duas falhas consecutivas**. O objetivo desse indicador é medir a eficácia da Manutenção em relação ao padrão definido.

Definição: o indicador é expresso como:

$$\text{ICE} = \text{MMBF Realizado} \div 1.000$$

MMBF realizado: milhagem média entre falhas realizadas no período em consideração. Considera-se como falha toda e qualquer ocorrência com a embarcação que exija a intervenção da manutenção.

Parâmetro 1.000: o valor 1.000 é assumido como padrão mínimo de MMBF a ser alcançado.

Procedimento de Cálculo: o indicador será apurado mensalmente, por embarcação e tipo, ELSO (Embarcação Social = *ferry boat*) e ELSE (Embarcação Seletiva = catamarã ou similar), e globalizado pela seguinte ponderação:

$$\text{ICE} = 0.5 \text{ ICE (ELSO)} + 0.5 \text{ ICE (ELSE)}$$

Interpretação: Resultados iguais ou maiores que 1(um) refletem a eficácia da Manutenção com relação ao padrão definido para a confiabilidade das embarcações.

Meta-Padrão: Para efeito do cálculo do Índice Global Meta Padrão - IGMP, o valor da meta-padrão do indicador ICE será 1,00 (um).

Tolerância: Este indicador poderá ter uma tolerância de 10% (dez por cento) para as apurações mensais, isto é, o ICE terá o valor de 0,90 como Limite Inferior de Especificação (LIE) mensal.

2.5. Índice de Tempo de Percurso - ITP

Objetivo: medir a duração real da viagem, isto é, o tempo de percurso de um extremo a outro da linha, incluído o tempo de manobras com embarcação para atracação e desatracação, além do tempo de embarque e desembarque de passageiros, cargas e veículos, bem como a sua relação com o tempo de percurso programado. Este indicador está diretamente relacionado com a rapidez do sistema, isto é, o tempo de viagem percebido pelo usuário.

Definição: Este indicador (**ITP**) será obtido pela fórmula:

$$\text{ITP} = \text{Tempo de Percurso Realizado} \div \text{Tempo de Percurso Programado}$$

Tempo de Percurso Realizado: tempo de viagem de um extremo a outro da linha.

Tempo de Percurso Programado: tempo programado para as viagens de um extremo a outro da linha.

Interpretação: este indicador reflete a qualidade do controle e da regulação do tráfego, além das condições físicas das rotas marítimas e de desempenho das embarcações e, até mesmo, a interferência dos usuários ao longo do percurso. Quanto mais próximo de 1 estiver o valor do índice, mais o tempo de percurso real estará próximo do programado.

Meta-Padrão: para efeito de cálculo do Índice Global Meta Padrão - IGMP - o valor da meta-padrão do indicador ITP será 1.00 (um).

Tolerância: a tolerância para esse indicador não poderá exceder 10% (dez por cento), para mais ou para menos, para cada linha/serviço individualmente controlável. Índices inferiores a 1 (um) poderá significar desatendimento. Desta forma o intervalo de tolerância para o índice mensal será de 0.90 (LIE) a 1.10 (LSE).

2.6. Índice de Limpeza dos Terminais Marítimos - ILTM

Objetivo: Medir o grau de limpeza das estações, segundo os critérios estabelecidos no Caderno de Prescrições de Serviços de Limpeza.

Os fiscais da AGERBA realizarão inspeções periódicas, lançando notas de 0 a 10 no Formulário de Avaliação de Limpeza - FAL- em conformidade com os critérios estabelecidos no Caderno de Prescrições de Serviços de Limpeza.

Definição: o Índice de Limpeza dos Terminais Marítimos - ILTM deverá ser computado para cada uma das linhas, sendo determinado pela fórmula:

$$\text{ILTM} = \text{Nota Atribuída pela Inspeção} \div 10,0$$

Nota Atribuída pela Inspeção: média aritmética das notas atribuídas pela Inspeção para o grau de limpeza dos terminais marítimos de São Joaquim (TSJ) e Bom Despacho (TBD) em questão, nos vários horários de medição, efetuada de conformidade com o estabelecido no Caderno de Prescrições de Serviço de Limpeza.

Procedimento de Cálculo: o indicador será apurado quinzenalmente, por um processo de amostragem aleatória dos horários e dos dias da semana, devendo ser consolidado por média aritmética simples para cada um dos Terminais Marítimos, TSJ e TBD, e agregado para o sistema com a seguinte ponderação:

$$\text{ILTM} = 1/2 \text{ ILTM(SJ)} + 1/2 \text{ ILTM(BD)}.$$

Interpretação: o ILTM variará de 0 (zero) a 1 (um), quanto mais próximo de 1 (um), mais a limpeza estará de acordo com o padrão definido.

Meta-Padrão: Para efeito do cálculo do Índice Global Meta Padrão – IGMP, o valor da meta-padrão do ILTM será 0,90.

Tolerância: a tolerância para o índice mensal deverá ser de 10% (dez por cento), isto é, o Limite Inferior de Especificação (LIE) será 0,81.

2.7. Índice de Limpeza de Embarcações - ILEM

Objetivo: medir o grau de limpeza interna e externa das embarcações, segundo os critérios estabelecidos no Caderno de Prescrições de Serviços de Limpeza.

Definição: o índice ILEM será obtido pela fórmula:

$$\text{ILEM} = \text{Nota Atribuída pela Inspeção} \div 10,0$$

Nota Atribuída pela Inspeção: Média aritmética das notas atribuídas ao grau de limpeza interna e externa das embarcações inspecionadas. As inspeções deverão ser realizadas em partes iguais nos picos da manhã e da tarde, bem como nas horas vale diurnas.

Procedimento de Cálculo: o ILEM será apurado computando-se média aritmética das notas obtidas pelas inspeções realizadas semanalmente em amostra escolhida aleatoriamente, de no mínimo 30% (trinta por cento) da frota em operação.

O índice mensal será apurado, computando-se a média aritmética simples das medições semanais, por componente da frota.

Interpretação: Esse indicador varia de 0 a 1. Quanto mais próximo de 1 (um), mais o nível da limpeza estará de acordo com o padrão estipulado.

Meta-Padrão: Para efeito do cálculo do Índice Global Meta Padrão – IGMP, a meta-padrão do ILEM é de 0,90.

Tolerância: A tolerância para o índice mensal será de 10% (dez por cento), desta forma, o Limite Inferior de Especificação (LIE) será de 0,81.

2.8. Índice de Ocorrências Notáveis - ION

Objetivo: Medir a frequência mensal de ocorrências que provocaram atrasos iguais ou superiores a um intervalo entre embarcações nos picos, portanto “notáveis” pelo público.

Definição: será calculado pela seguinte fórmula:

$$\text{ION} = 5 \div \text{Número de Ocorrências Notáveis no mês}$$

Parâmetro 5: valor máximo considerado como “aceitável” para a frequência mensal de ocorrências notáveis.

Número de Ocorrências Notáveis no Mês: número de ocorrências que provocaram atrasos iguais ou superiores a um intervalo entre embarcações nos picos, durante o mês em questão.

Procedimento de Cálculo: o indicador será apurado por linha, e calculado por média ponderada.

Interpretação: Este indicador reflete o desempenho tanto da Operação (na coordenação e controle do sistema), quanto da Manutenção (na garantia da confiabilidade das embarcações e dos equipamentos vitais para a continuidade do serviço), percebido a partir de uma perspectiva do público usuário.

Meta-Padrão: para efeito de cálculo do Índice Global Meta Padrão - IGMP, a meta-padrão do ION será 1 (um).

Tolerância: o parâmetro 5 (cinco) representa o máximo aceitável (Limite Superior de Especificação - LSE) para a frequência mensal de ocorrências notáveis, desta forma o índice aceitável deverá ser igual ou superior a 1 (um).

3. Indicadores de Qualidade do Serviço

A qualidade do serviço será avaliada, também, pelo usuário, no confronto do que é oferecido com as suas reais necessidades, por meio de pesquisa de opinião, que a AGERBA deverá realizar semestralmente, diretamente ou por terceiros delegados, bem como pela extração de dados relativos às reclamações registradas na sua Ouvidoria.

Os parâmetros a seguir relacionados farão parte obrigatória da pesquisa a ser realizada sem prejuízo de outros eventuais:

1. Lotação das embarcações;
2. Filas em bilheterias;
3. Segurança do SISTEMA;
4. Rapidez;
5. Regularidade dos Intervalos entre Embarcações;
6. Interrupções das viagens (paralisações, evacuação de embarcações);
7. Conforto no Interior das Embarcações;
8. Limpeza e Conservação das Estações;
9. Limpeza e Conservação das Embarcações;
10. Segurança Pública;
11. Funcionamento da Iluminação das Embarcações;
12. Funcionamento da Iluminação das Estações;
13. Transpasse para Embarcações;
14. Informações aos Usuários: avisos e orientações diversas;
15. Atendimento e Postura dos Empregados;
16. Serviço de primeiros socorros;
17. Qualidade Geral do Serviço;

3.1. Indicador de Qualidade do Serviço - IQS

Este indicador será obtido por meio de pesquisa a ser realizada pela AGERBA.

Objetivo: avaliar a qualidade dos serviços prestados segundo a opinião do usuário, considerando a “Qualidade do Serviço em Geral”, bem como, separadamente, a qualidade dos diversos fatores que compõem os serviços.

A avaliação dos fatores poderá ser utilizada como subsídio para aproximar os serviços oferecidos às expectativas dos usuários.

Definição: o índice IQS será apurado pela seguinte formulação:

$$\text{IQS} = \text{Qualidade do serviço em Geral} \div 10,0$$

Qualidade do Serviço em Geral: representa a nota atribuída pelo usuário relativa à sua satisfação geral com o nível do serviço prestado.

Parâmetro 10: representa a nota máxima, na hipótese de todos os usuários estarem 100% satisfeitos como a qualidade dos serviços prestados.

Procedimento de Cálculo: a nota referente à “Qualidade do Serviço em Geral” é obtida por pesquisa de opinião junto aos usuários do sistema. Essa pesquisa deverá ser realizada semestralmente, por empresa idônea e tecnicamente competente, para garantir a aleatoriedade do processo e a significância estatística necessária. Embora a pesquisa apure notas atribuídas aos fatores componentes do serviço, para efeito do cálculo do índice IQS será considerado apenas a nota relativa à “Qualidade do Serviço em Geral”.

O indicador será apurado para o SISTEMA de forma geral.

Interpretação: o indicador IQS, obtido através de pesquisa de opinião, representa a percepção do usuário sobre o serviço concedido. Trata-se de opinião de quem usa o sistema em um contexto compartilhado por outros sistemas de transporte, e sujeita às influências e contingências. Desta forma, esse índice pode ser comparado com o relativo aos outros sistemas, mas, provavelmente, a melhor comparação seja com valores históricos relativos ao próprio SISTEMA, se disponível.

O IQS varia de 0 a 1, quanto mais próximo de 1 (um), tanto melhor será a imagem do serviço.

Meta-Padrão: Para efeito de cálculo do Índice Global Meta padrão – IGMP-, o valor da meta-padrão do IQS é 0,80.

Tolerância: o Limite Inferior de Especificação (LIE) para o índice IQS é 0,70, não havendo tolerância para valores abaixo desse limite.

4. Critérios de Avaliação

Para os fins da avaliação dos indicadores selecionados, serão utilizadas as seguintes metas-padrão, aplicáveis ao sistema aquaviário como um todo.

4.1 Metas-Padrão

Para os fins da avaliação dos indicadores selecionados, serão utilizadas as seguintes metas-padrão, ponderadas conforme tabela abaixo, permitindo a obtenção do Índice Global Meta Padrão - IGMP.

Indicadores Metas-Padrão

Valor da Meta-padrão	
IDF – Indicador de Disponibilidade da Frota	0,90
ICPV – Indicador de Cumprimento da Programação de Viagens	1,00
ICE – Indicador de Confiabilidade de Embarcações	1,00
ITP - Indicador de Tempo de Percorso	1,00
ILTM -Indicador de Limpeza dos Terminais Marítimos	0,90

ILEM – Indicador de Limpeza de Embarcações	0,90
ION - Indicador de Ocorrências Notáveis	1,00
IQS – Indicador de Qualidade de Serviços	0,80

4.2. Período de Acompanhamento

O acompanhamento do desempenho dos serviços prestados pela concessionária será feito mensalmente para todos os indicadores, não eximindo a CONCESSIONÁRIA de apresentar, sempre que solicitado pela AGERBA, informações globalizadas por períodos menores.

4.3. Índice Global de Desempenho - IGD

O índice global de desempenho da Concessionária (IGD) será calculado pela fórmula:

$$\mathbf{IGD} = 0,15(\mathbf{IDF}) + 0,075(\mathbf{ICPV}) + 0,075(\mathbf{ICPO}) + 0,15(\mathbf{ICE}) + 0,15(\mathbf{ITP}) + 0,10(\mathbf{ILTM}) + 0,10(\mathbf{ILEM}) + 0,10(\mathbf{ION}) + 0,10(\mathbf{IQS})$$