

**RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº REN 21/2015, DE 14 DE JULHO DE 2015.
SESSÃO Nº 49/2015**

Regulamenta os indicadores de desempenho aplicáveis ao Transporte Intermunicipal de Passageiros de Longo Curso e Suburbano.

(*) Alterada parcialmente pela Resolução Normativa nº 25/2016

O CONSELHO SUPERIOR DA AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Estadual nº 10.931, de 09 de janeiro de 1997, e

Considerando as competências da AGERGS previstas na Lei Estadual n.º 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 contido no expediente administrativo nº 2066-39.00/14-4.

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o presente regulamento que define os indicadores de qualidade aplicáveis ao Transporte Intermunicipal de Passageiros no Longo Curso e Suburbano do Estado do Rio Grande do Sul.

CAPÍTULO I – DAS DEFINIÇÕES

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

Acidente de Trânsito: evento não intencional, envolvendo pelo menos um veículo, motorizado ou não, que circula por uma via para trânsito de veículos.

Código da linha: código dado ao trajeto que o ônibus realiza de acordo com codificação do órgão gestor do sistema de transporte intermunicipal metropolitano de passageiros.

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

Empresa: prestadora do serviço de transporte intermunicipal coletivo de passageiros através de ônibus.

Itinerário: percurso definido pelo órgão gestor do sistema de transporte intermunicipal metropolitano de passageiros, a ser utilizado na operação regular da linha em dado sentido, podendo ser definido por meio de código ou de vias, 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: o transporte coletivo intermunicipal possui a modalidade comum, direta e semidireta com ônibus tipo executivo, leito ou convencional.

Nome da linha: nome de identificação da linha de acordo com codificação do órgão gestor do sistema de transporte intermunicipal 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 quebra de ônibus: interrupções do serviço devido à quebra e/ou defeito nos veículos que ocorreram no decorrer do trajeto da linha dentro do mês de referência.

Número de ocorrência Falha de Transporte de bagagens e encomendas: quantidade de reclamações referentes a extravio ou roubo de bagagens ou encomendas no mês de referência.

Número de ônibus em serviço: número total de ônibus utilizados por determinada empresa, na linha, no mês de referência.

Número total 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 de passageiros.

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

Rodagem: é a combinação entre a extensão de uma linha de transporte de passageiros em quilômetros e o número de viagens realizadas na mesma linha que interliga um par de localidades ou municípios durante um período.

Viagens com superlotação: viagens na qual foi transportado um número de passageiros maior do que o limite estabelecido pelo órgão gestor do sistema de transporte intermunicipal de passageiros.

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 ônibus ocorrerem com até dez minutos de intervalo, ou cinco minutos quando as partidas ocorrerem com intervalos superiores a dez minutos.

Viagens interrompidas: viagens em que houve a necessidade de transferência de passageiros para outro veículo durante viagens na linha, no mês de referência.

Viagens realizadas: número de viagens em cada sentido de percurso, numa linha, em um período de tempo definido.

CAPÍTULO II – DOS INDICADORES

Art. 3º Fica definido o seguinte indicador de qualidade referente à oferta dos serviços de transporte coletivo de passageiros, a ser apurado mensalmente, por todas as empresas que operam linhas integrantes dos sistemas abrangidos por esta Resolução:

I – ICPO: Indicador de Cumprimento da Programação da Oferta

$$ICPO = \frac{\text{nº de viagens realizadas}}{\text{nº total de viagens programadas}}$$

Art. 4º Ficam definidos os seguintes indicadores de qualidade referentes ao desempenho dos serviços de transporte coletivo de passageiros, a serem apurados por todas as empresas que operam linhas integrantes dos sistemas abrangidos por esta Resolução:

I – IPHS: Pontualidade do Horário de Saída

$$IPHS = \frac{\text{nº de viagens realizadas} - \text{nº de viagens impontuais}}{\text{nº de viagens realizadas}}$$

II – ICVI: Cumprimento de Viagem sem Interrupção

$$ICVI = \frac{\text{n}^\circ \text{ de viagens realizadas} - \text{n}^\circ \text{ de viagens interrompidas}}{\text{n}^\circ \text{ de viagens realizadas}}$$

III – IMFU: Idade Média da Frota Utilizada

$$IMFU = \frac{\sum (\text{idades dos veículos} \times \text{número de viagens})}{\text{n}^\circ \text{ total de viagens}}$$

IV – IOQ: Índice de Ocorrência de Quebra de Ônibus

$$IOQ = \frac{\text{N}^\circ \text{ de ocorrências de Quebra do Ônibus}}{\text{n}^\circ \text{ de viagens realizadas}} \times 1000 \text{ viagens}$$

V – IDI: Índice de Ocorrência de Desvios de Itinerário

$$IDI = \frac{\text{N}^\circ \text{ de ocorrências de Desvio de Itinerário}}{\text{n}^\circ \text{ de viagens realizadas}} \times 1000 \text{ viagens}$$

VI – IOB: Índice de Ocorrência de Falha de Transporte de Bagagens e Encomendas

$$IOB = \frac{\text{N}^\circ \text{ de ocorrências de falha de transp. de bagagens e encomendas}}{\text{n}^\circ \text{ de viagens realizadas}} \times 1000 \text{ viagens}$$

VII – Índice de Ocupação: a ocupação dos ônibus será apurada em três faixas distintas, conforme a quantidade de passageiros transportados, a saber:

$$IO1 = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Viagens com Lotação} < 80\% \text{ da Máxima}}{\text{n}^\circ \text{ de viagens realizadas}} \times 100\%$$

$$IO2 = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Viagens com Lotação} \geq 80\% \text{ e } \leq 100\% \text{ da Máxima}}{\text{n}^\circ \text{ de viagens realizadas}} \times 100\%$$

$$IO3 = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Viagens Lotação} > 100\% \text{ da Máxima}}{\text{n}^\circ \text{ de viagens realizadas}} \times 100\%$$

VIII – Índice de Ocorrências de Acidentes de Trânsito

$$IOAP = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Ocorrências de Acidentes de Trânsito}}{\text{n}^\circ \text{ de viagens realizadas}} \times 1000 \text{ viagens}$$

Art. 5º Na apuração do Índice de Ocupação, nos termos do inciso VII do artigo anterior, deve ser considerada a quantidade total de passageiros embarcados para cada veículo até o último ponto de carregamento de passageiros do município de origem da viagem que interliga apenas dois municípios.

Parágrafo Único: até que haja condições para o controle de saída dos passageiros, o Índice de Ocupação deve ser apurado somente para as linhas que sejam autorizadas a transportar passageiros em pé e que interliguem apenas dois municípios.

CAPÍTULO III – DO GRAU DE PRECISÃO DAS INFORMAÇÕES

Art. 6º As informações utilizadas na apuração dos indicadores de qualidade devem ser apuradas pelas concessionárias de forma precisa e confiável.

§ 1º Os dados apurados pela empresa, que deram origem aos valores apurados para os indicadores de qualidade devem ser mantidos pelas concessionárias por 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:

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, baseados em informações inexatos ou estimados.

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

§ 4º Caso haja dados cuja classe de precisão seja “C” conforme tabela acima, 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. 7º Os dados dos indicadores de desempenho serão apurados mensalmente por empresa, linha e modalidade.

Art. 8º Os dados referentes ao mês de apuração deverão ser enviados à AGERGS até o último dia útil do mês subsequente.

Parágrafo Único: A forma de envio dos dados e a relação das empresas abrangidas por esta Resolução serão definidos em Instrução Normativa a ser expedida pelo Diretor-Geral da AGERGS. **(NR - Resolução Normativa 25/2016)**

CAPÍTULO V – DAS METAS

Art. 9º A AGERGS definirá metas de desempenho para os indicadores de qualidade de forma a estimular a melhoria da qualidade dos serviços de transporte intermunicipal de passageiros no longo curso e suburbano prestados pelas concessionárias.

Art. 10 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 14 de julho de 2015.

Ayres Luiz Apolinário
Conselheiro Presidente

Eleonora da Silva Martins
Conselheira-Relatora

João Nascimento da Silva
Conselheiro - Revisor

Carlos Felisberto Garcia Martins
Conselheiro

Alcebides Adil Santini
Conselheiro

