

**RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 15, DE 09 DE DEZEMBRO DE 2014.**

**SESSÃO nº 84/2014**

**Regulamenta os indicadores de desempenho aplicáveis ao Transporte Metropolitano de Passageiros e às Aglomerações Urbanas do Sul – AUSUL, do Nordeste – AUNE e do Litoral Norte - AULINOR.**

**(\*) Alterada parcialmente pela Resolução Normativa nº 24/2015**

**O CONSELHO SUPERIOR DA AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL**, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Estadual n.º 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 13.3900.00120-0.

**RESOLVE:**

Art. 1º Aprovar o presente regulamento que define os indicadores de desempenho aplicáveis ao Transporte Metropolitano de Passageiros e às Aglomerações Urbanas do Sul – AUSUL, do Nordeste – AUNE e do Litoral Norte - AULINOR.

## CAPÍTULO I – DAS DEFINIÇÕES

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

I - Acidente de Trânsito: evento não intencional, envolvendo pelo menos um veículo da frota da empresa que circula por uma via para trânsito de veículos.

II - 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.

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

IV - Empresa: prestadora do serviço de transporte coletivo de passageiros metropolitano através de ônibus.

V - 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.

VI - 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.

VII - Modalidade: transporte coletivo de passageiros metropolitano possui a modalidade comum, direta, executivo, integração ônibus e trem, rota, seletivo e semidireto com serviço alimentador, complementar, convencional, especial e rota.

VIII - Nome da linha: nome de identificação da linha de acordo com codificação do órgão gestor do sistema de transporte intermunicipal metropolitano de passageiros.

IX - Número de ocorrências de desvio de itinerário: desvios que ocorreram no trajeto normal da linha dentro do mês de referência.

X - 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.

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

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

XIII - 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 metropolitano de passageiros.

XIV - Rodagem: 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.

XV - 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 metropolitano de passageiros.

XVI - 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.

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

XVIII - 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 desempenho 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 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

$$ICVI = \frac{\text{nº de viagens realizadas} - \text{nº de viagens interrompidas}}{\text{nº de viagens realizadas}}$$

III – IMFU: Idade Média da Frota Utilizada (NR – Resolução Normativa 24/2015)

$$IMFU = \sum (\text{idades dos veículos} \times \text{número de viagens}) / (\text{nº total de viagens})$$

IV – IOQ: Índice de Ocorrência de Quebra de Ônibus

$$IOQ = \frac{\text{Nº de ocorrências de Quebra do Ônibus}}{\text{nº de viagens realizadas}} \times 1000 \text{ viagens}$$

V – IDI: Índice de Ocorrência de Desvios de Itinerário

$$IDI = \frac{\text{Nº de ocorrências de Desvio de Itinerário}}{\text{nº de viagens realizadas}} \times 1000 \text{ viagens}$$

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

$$IO1 = \frac{\text{Nº de Viagens com Lotação} < 80\% \text{ da Máxima}}{\text{nº de viagens realizadas}} \times 100\%$$

$$IO2 = \frac{\text{Nº de Viagens com Lotação} \geq 80\% \text{ e } \leq 100\% \text{ da Máxima}}{\text{nº de viagens realizadas}} \times 100\%$$

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

VII – 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 VI do artigo anterior, deve ser considerada a lotação máxima para cada veículo conforme as regras vigentes estabelecidas pelo órgão gestor do sistema de transporte intermunicipal metropolitano de passageiros.

§1º Até que haja condições que permita o controle de saída dos passageiros, o Índice de Ocupação deve ser apurado somente para as linhas que interliguem apenas dois municípios.

§ 2º Serão considerados, para fins de cálculo do Índice de Ocupação todos os passageiros embarcados até o último ponto de carregamento de passageiros do município de origem da viagem.

### **CAPÍTULO III – DO GRAU DE PRECISÃO DAS INFORMAÇÕES**

Art. 6º As informações utilizadas na apuração dos indicadores de desempenho 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 desempenho 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 inexatas ou estimadas.

§ 3º O grau de precisão atribuído ao indicador de desempenho 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 será definida em Instrução Normativa a ser expedida pelo Diretor-Geral da AGERGS.

## CAPÍTULO V – DAS METAS

Art. 9º A AGERGS definirá metas de desempenho para os indicadores de desempenho de forma a estimular a melhoria da qualidade dos serviços de transporte intermunicipal metropolitano de passageiros prestados pelas concessionárias.

Art. 10. Esta resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

*Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul - AGERGS, Sala de Sessões do Conselho Superior, em 09 de dezembro de 2014.*

Carlos Felisberto Garcia Martins,  
Conselheiro Presidente

Vicente Paulo Mattos de Britto Pereira,  
Conselheiro - Relator

Ayres Luiz Apolinário  
Conselheiro - Revisor

Eleonora da Silva Martins,  
Conselheira

João Nascimento da Silva  
Conselheiro