



AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL
Av. Borges de Medeiros, 659 - 13º andar - Bairro Centro - CEP 90020-023 - Porto Alegre - RS - www.agergs.rs.gov.br
CNPJ 01.962.045/0001-00

INFORMAÇÃO Nº 85/2022 - DQ

A presente informação tem por objetivo apresentar o valor apurado pela DQ para o Índice de Qualidade do Desempenho (IQD) da concessionária Rota de Santa Maria S.A. responsável pela prestação de serviços e realização de obras na RSC - 287 no trecho compreendido entre o km 28,03 (Tabaí) e o km 232,54 (Santa Maria).

Na Tabela a seguir, nas linhas, são mostrados os Indicadores de Desempenho (ID) e nas colunas são apresentadas as notas atribuídas a cada ID. Na linha denominada CSPj, os valores em cada coluna indicam o Coeficiente de Desempenho de Serviços Prestados (CSP) no mês correspondente. O valor final apurado para o IQD é mostrado na coluna correspondente. No caso de ser atribuída nota 0 a um ID, a fonte da justificativa está no documento citado na coluna Evidências.

Indicador de Desempenho	Peso	Ano 1												IQD	Evidências
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Filas máximas nas praças de pedágio, limitadas a 200 m de extensão, limite que deverá ser visualizado por meio de faixa sinalizada no pavimento. Para aferição deste parâmetro será analisado, durante 15 minutos, se as filas ficam permanentemente maiores do que o patamar estipulado de 200 m, caracterizando, desta maneira, infração	7,5%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
Filas máximas limitadas a 400 m nas vésperas e nos feriados, fins de semana e eventos notáveis, sendo esta extensão também demarcada na Rodovia. Nos eventos notáveis serão definidos a critério do PODER CONCEDENTE, de acordo com as particularidades de cada trecho concedido	7,5%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
O boletim periódico do Sistema de Informações aos Usuários boletim deverá ser editado mensalmente	1,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1,00%		
Serviço de guincho leve: tempo máximo de chegada ao local igual a 60 minutos, em 90% das ocorrências mensais, e nos 10% restantes, não deverá ultrapassar 70 minutos. O tempo de chegada será calculado do momento de identificação do incidente, até o momento de chegada do veículo ao local da ocorrência. Na ocorrência de incidentes simultâneos, os tempos de atendimento poderão ser recalculados. Na BSO provisória: tempo máximo de chegada ao local igual a 40 minutos, em 90% das ocorrências mensais, e nos 10% restantes, não deverá ultrapassar 50 minutos.	3,0%	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	2,18%	RETOFF	
Serviço de guincho pesado: tempo máximo de chegada ao local igual a 90 minutos, em 90% das ocorrências mensais, e nos 10% restantes, não deverá ultrapassar 100 minutos. O tempo de chegada será calculado do momento de identificação do incidente, até o momento de chegada do veículo ao local da ocorrência. Na ocorrência de incidentes simultâneos, os tempos de atendimento poderão ser recalculados	3,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	2,73%		
Serviço para demais incidentes: Tempo máximo de chegada ao local igual a 120 minutos, em 100% das ocorrências mensais. O tempo de chegada será calculado do momento de identificação do incidente, até o momento de chegada ao veículo ao local da ocorrência	3,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3,00%		
Para a ambulância do tipo C: tempo máximo de chegada ao local igual a 20 minutos, em 90% das ocorrências mensais, e nos 10% restantes, não deverá ultrapassar 30 minutos. O tempo de chegada será calculado do momento de identificação do incidente, até o momento de chegada do veículo ao local da ocorrência. Na ocorrência de incidentes simultâneos, os tempos de atendimento poderão ser recalculados. Na BSO provisória: tempo máximo de chegada ao local igual a 30 minutos, em 90% das ocorrências mensais, e nos 10% restantes, não deverá ultrapassar 40 minutos.	10,0%	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,91%	RETOFF	
Indicador de Desempenho	35,0%	25,0%	35,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	22,0%	25,0%	25,0%	19,0%	22,0%			
Ausência de áreas exsudadas superiores a 1 m²	3,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			

Ausência de defeitos de alinhamento de placas, fissuras de canto, placas divididas (rompidas), escalonamento ou degrau, placas bailarinas, quebras localizadas ou passagem de nível com grau de severidade classificado como alto	2,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2,00%		
Atendimento dos parâmetros de ICP nos prazos previstos no item 3.1.1. do PER	1,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
Ausência de juntas sem selagem, depressões, abaulamentos, painelas ou, ainda, defeitos que caracterizem problemas de segurança aos usuários	3,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	2,45%	RF 19/2022	RF 25/2022	
Largura mínima das pistas de rolamento de acordo com o especificado nas normas para o projeto geométrico de rodovias rurais, do DAER	2,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
Ausência de área afetada por trincas interligadas de Classe 3	3,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
Altura de areia (HS), compreendida no intervalo: 0,6 mm < HS < 1,2 mm (para camadas porosas de atrito dispensa-se o limite máximo)	2,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
Valor da resistência à derrapagem: VRD > 47	2,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
Serão permitidos remendos desde que não apresentem: exsudações; deformações superiores a 5 mm em relação ao pavimento original (medido com régua de 3,6m) ou desagregações	2,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
Ausência de Ondulações - a sucessão mais ou menos regular de depressões e saliências transversais definidas de acordo com a Norma DNIT PRO 08/2003	2,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
OAes: Guarda-corpos, guarda-rodas e passeios sem necessidade de recuperação ou substituição	3,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	2,45%		RF 24/2022	
OAes: Ausência de sistemas de drenagem dos tabuleiros sujos e obstruídos	0,5%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0,41%	RF 22/2022	RF 24/2022	
OAes: Viadutos, passarelas de pedestres e passagens inferiores com placas de sinalização, com indicação do gabarito vertical de passagem	1,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1,00%			
OAes: Ausência de problemas emergenciais, de qualquer natureza, que, em curto prazo, possam colocar em risco a estabilidade das OAes	2,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1,82%		RF 24/2022	
OAes: Ausência de juntas e aparelhos de apoio fora de sua vida útil	1,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0,82%		RF 24/2022	
OAes: Ausência de problemas estruturais em passarelas de pedestres	1,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1,00%			
OAes: Pintura e limpeza dos guarda-corpos e guarda-rodas das OAes	0,5%	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0,27%	RF 22/2022	RF 24/2022	
Adequação das OAes para as dimensões adequadas da Rodovia e trem-tipo TB-45. Todos os elementos estruturais da infra, meso e superestrutura que estiverem visíveis deverão estar livres de patologias. Os não visíveis deverão ser verificados através de critérios indiretos.	1,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
OAes: Ausência de depressão no encontro com a via	1,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0,82%		RF 24/2022	
OACs: Ausência total de elemento de drenagem ou OAC com necessidade de recuperação ou substituição emergencial	1,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0,82%	RF 22/2022	RF 25/2022	
OACs: Ausência total de seções com empoamentos de água sobre as faixas de rolamento	3,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	2,73%	RF 22/2022		
OACs: Ausência total de elemento de drenagem ou OAC sujo ou obstruído. Será considerada desobstruída quando toda a extensão dos dispositivos de drenagem apresentarem 90% da altura da seção molhada desobstruída. Será considerada desobstruída quando toda a extensão dos dispositivos de drenagem apresentarem 90% da altura da seção molhada desobstruída	1,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0,82%	RF 22/2022	RF 25/2022	
OACs: Ausência total de problemas emergenciais, de qualquer natureza, que, em curto prazo, possam colocar em risco a Rodovia	2,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1,82%	RF 22/2022		
Ausência total de terraplenos ou obras de contenção com problemas emergenciais, de qualquer natureza, que, em curto prazo, possam colocar em risco a segurança dos usuários	1,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0,91%	RF 23/2022		
Funcionamento pleno de todos os elementos de drenagem dos	1,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0,91%	RF 23/2022		

terraplenos e das obras de contenção, limpos e desobstruídos																		
Ausência total de material resultante de deslizamento ou erosões a menos de quatro metros das faixas de rolamento	1,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1,00%				
Cobertura vegetal nos taludes e cortes desprotegidos	0,5%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,50%				
Ausência total de vegetação rasteira nas áreas nobres (acessos, trevos, praças de pedágio e postos de pesagem) com comprimento superior a 10 cm numa largura mínima de 10 m	0,5%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,50%				
Ausência total de vegetação rasteira com comprimento superior a 30 cm nos demais locais da faixa de domínio numa largura mínima de 4 m	0,5%	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0,36%	RF 22/2022	RF 25/2022		
Ausência total de vegetação rasteira com comprimento superior a 30 cm no Canteiro Central	0,5%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,50%				
Ausência total de vegetação que afete a visibilidade dos usuários ou cause perigo à segurança de tráfego ou das estruturas físicas, ou que estejam mortas ou, ainda, afetadas por doença em uma largura mínima de 5m	1,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1,00%				
Bloqueio de acessos particulares não autorizados em que se configure situação de risco para o usuário da Rodovia, com notificação de seus responsáveis.	1,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
Porcentagem de acessos particulares regularizados em relação ao total de acessos particulares existentes: 50% para 5 anos, 70% para 10 anos e 100% para 15 anos	1,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
Desocupações autorizadas pelo PODER CONCEDENTE realizadas nos prazos previstos no item 3.1.6. do PER.	1,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
	49,0%	49,0%	49,0%	49,0%	49,0%	49,0%	49,0%	49,0%	48,5%	48,5%	48,0%	30,5%	35,5%					
Será considerado satisfatório quando estiver com operacionalidade em 100% do tempo e atender aos padrões e prazos exigidos no PER, durante todo período de avaliação, excluídos os indicadores de qualidade já referidos nos Indicadores de Atendimento ao Usuário.	2,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
Manter permanente aferição pelo INMETRO, com periodicidade máxima de 1 ano, conforme item 3.4.8 do PER	1,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
Qualquer equipamento ou elemento das balanças fixas que apresente problema deverá ser reparado ou substituído em, no máximo, 24 horas	0,5%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
Qualquer balança não deverá sofrer paralisação superior a 120 horas por ano, exceto se por determinação da DAER/RS	0,5%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
Será considerado satisfatório quando atender aos padrões e prazos exigidos no PER, durante todo período de avaliação	1,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
A somatória do tempo de interrupção de funcionamento dos equipamentos que integram o sistema de controle de tráfego não poderá ser superior a 24 horas por mês.	1,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
Será considerado satisfatório quando atender aos padrões e prazos exigidos no PER, durante todo período de avaliação	2,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2,00%				
Será considerado satisfatório quando atender aos padrões e prazos exigidos no PER, durante todo período de avaliação	2,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2,00%				
Edificações e instalações operacionais existentes na Rodovia totalmente; recuperadas e reformadas para se adequarem às funcionalidades e aos padrões de operação requeridos, observado o disposto na Obrigações de Serviços Operacionais	1,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
Novas edificações, a serem construídas durante a fase de Trabalhos Iniciais, também deverão estar adequadas às funcionalidades e aos padrões de operação requeridos, observado o disposto nas Obrigações de Serviços Operacionais	0,5%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,50%				

Edificações e instalações operacionais existentes, bem como as novas, atendendo aos padrões de acessibilidade exigidos na versão mais recente da Norma NBR 9.050 da ABNT	0,5%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%	12%				
Os serviços de recuperação ambiental serão considerados adequados quando a CONCESSIONÁRIA atender 90% das não-conformidades detectadas, de acordo com o PER, no período de avaliação.	2,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
Será considerado satisfatório quando atender aos padrões e prazos exigidos no PER, durante todo período de avaliação	2,0%	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
	4,0%	4,0%	4,0%	4,0%	4,0%	4,0%	4,0%	4,0%	4,0%	4,0%	4,0%	4,0%	4,0%				
CSPj	100,0%	90,0%	100,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	86,5%	89,5%	89,0%	65,5%	73,5%					86,73%

As evidências indicadas na tabela acima integram os processos SEI, conforme segue:

RETOFF - SEI 00359-3900/22-1

RF 19/2022 - SEI 00570-3900/22-7

RF 22/2022 - SEI 00677-3900/22-4

RF 23/2022 - SEI 00680-3900/22-7

RF 24/2022 - SEI 00745-3900/22-1

RF 25/2022 - SEI 00826-3900/22-9

Em relação aos valores declarados pela concessionária nos Relatórios Técnico, Operacional, Físico-Financeiro (RETOFF), notadamente os constantes do item 6.3, cabe apresentar uma linha de tempo. A finalidade é demonstrar que as notas atribuídas aos CSP correspondem fidedignamente aos relatórios apresentados pela concessionária e que essa teve oportunidades de revisar e retificar as informações apresentadas. Destaque-se que esses relatórios tem previsão no item 4.3 do Programa de Exploração da Rodovia (PER) - Anexo 2 ao Contrato de Concessão 20/2021 - SELT.

O conteúdo do RETOFF foi amplamente discutido com as equipes da UFCR/SPGG e concessionária Rota de Santa Maria S.A., tendo sido aprovado por esta diretoria em 24/02/2022. A partir de então, ficou a concessionária encarregada de enviar os RETOFFs retroativamente aos meses de agosto a dezembro de 2021 e de janeiro e fevereiro de 2022 e regularmente até o dia 20 de cada mês com os dados do mês anterior.

Em 30/06/2022, a concessionária encaminhou e-mail com ajustes da planilha item 5.1 referente aos RETOFFs de fevereiro e março/2022. Em 01/07/2022, novo e-mail foi encaminhado à AGERGS com solicitação de retificação dos RETOFFs para os meses de fevereiro a maio/2022, fazendo referência aos itens 4.1 e 5.1.

Em 25/07/2022, a concessionária encaminha e-mail com link para acesso ao arquivo IQD - Índice AGERGS. Em 10/08/2022, foi solicitado à concessionária que encaminhasse informações complementares: "Preferentemente, registros dos horários em que foram acionados os serviços de guincho e ambulância e os horários de encerramento da ocorrência, a fim de caracterizar a simultaneidade das ocorrências".

Em 12/08/2022 (sexta-feira), foi disponibilizado novo link à AGERGS para acessar ao arquivo. No dia 15/08/2022, a AGERGS informou que não estava conseguindo acesso ao link. No mesmo dia, a concessionária disponibilizou o arquivo, via WeTransfer, IQD - Evidências. Em 17/08/2022, a AGERGS solicitou novas complementações *in verbis*:

Comparando o arquivo IQD Evidências - Esclarecimentos APH, verifiquei que há justificativas para 2 eventos de violação de tempo de atendimento à ocorrência no mês setembro/2021, enquanto no RETOFF 6.3 do mês correspondente foram reportados 3 eventos.

Preciso que a planilha seja complementada com as justificativas, a fim de desconsiderar esses eventos na atribuição de nota para o quesito nesse mês.

Há divergências também nos meses de novembro e dezembro/2021 e janeiro, fevereiro, março, abril e maio/2022. Também é necessário justificar.

Na sequência, foi encaminhado à concessionária, por e-mail, a planilha com a avaliação preliminar do IQD feito pela DQ (a mesma apresentada ao CS em reunião administrativa). A concessionária irredignada, solicitou uma reunião com a AGERGS no dia 19/08/2022 no que foi prontamente atendida. Na reunião, a concessionária trouxe documentação, a fim de justificar as violações de metas apontadas na avaliação preliminar do IQD. Por fim, se comprometeu a encaminhar o arquivos com as justificativas trazidas na apresentação que fez na AGERGS. O arquivo encaminhado não contém os RETOFFs (os arquivos referentes a esses relatórios estão vazios). Todos os e-mails citados estão anexados no doc. 0352837.

Dessa forma, esta diretoria mantém a posição inicial de violação das metas para os indicadores relativos a ambulância e guincho leve, vis a vis os resultados apresentados nos RETOFFs. Ressalte-se que, até o momento, esta diretoria não tem conhecimento da retificação dos mesmos. Assim, o IQD a ser considerado no reajuste deste ano é igual a 86,70%.

É a Informação.

Em 22 de agosto de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Englert, Técnico Superior**, em 22/08/2022, às 21:22, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Pereira da Silva, Diretor de Qualidade**, em 22/08/2022, às 21:23, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.agergs.rs.gov.br/processos/verifica.php> informando o código verificador **0352102** e o código CRC **74176D3C**.