

**TABELA 7
ÍNDICE DE MULTAS****NOTA**

Abaixo de 1,00 (inclusive) 10
De 1,00 (exclusive) até 1,50 (inclusive) 08
De 1,50 (exclusive) até 2,00 (inclusive) 04
Acima de 2,00 00

3.6.6 ÍNDICE DE RECLAMAÇÃO DOS USUÁRIOS

As reclamações feitas pelos usuários junto à Secretaria Estadual do Transportes do Estado do Piauí, SETRANS-PI indicarão o julgamento da população usuária quanto à qualidade do serviço prestado pelas empresas.

A soma da quantidade de reclamações mensais julgadas administrativamente como procedentes, nos termos das normas legais e regulamentares pertinentes, será dividida pelo total de viagens programadas no período, obtendo-se o Índice de Reclamação Mensal.

A nota final a ser considerada na avaliação das reclamações dos usuários será o valor resultante da média aritmética dos índices mensais, multiplicado por 100 (cem), sendo a nota de acordo com a Tabela 8, a seguir:

**TABELA 8
ÍNDICE DE RECLAMAÇÃO DOS USUÁRIOS (%) NOTA**

Abaixo de 1,00 (inclusive) 10
De 1,00 (exclusive) até 1,50 (inclusive) 08
De 1,50 (exclusive) até 2,00 (inclusive) 04
Acima de 2,00 (exclusive) 00

4. AVALIAÇÃO B

4.1. Esta avaliação tem por finalidade a atribuição de *pontuação* às concessionárias e permissionárias. Para isto, as notas dos índices considerados receberão pontuação, mensalmente, conforme Tabelas 9 a 14, a seguir:

4.2. PONTUAÇÃO DA IDADE MÉDIA DA FROTA**TABELA 9
IDADE MÉDIA DA FROTA****NOTA/PONTO**

Até 03 anos (inclusive) 10 00
De 03 anos (exclusive) até 3,5 anos (inclusive) 08 00
De 3,5 anos (exclusive) até 4,0 anos (inclusive) 06 01
De 4,0 anos (exclusive) até 5,0 anos (inclusive) 04 02
De 5,0 anos (exclusive) até 7,0 anos (inclusive) 02 03
Acima de 07 anos 00 05

4.3. PONTUAÇÃO DE CUMPRIMENTO DE VIAGEM**TABELA 10
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE VIAGEM (%)****NOTA/PONTO**

A partir de 99,0 (inclusive) 10 00
De 99,0 (exclusive) até 98,0 (inclusive) 08 00
De 98,0 (exclusive) até 97,0 (inclusive) 06 02
De 97,0 (exclusive) até 96,0 (inclusive) 04 03
De 96,0 (exclusive) até 95,0 (inclusive) 02 05
Abaixo de 95,0 (exclusive) 00 08

4.4. PONTUAÇÃO DO CUMPRIMENTO DE HORÁRIO**TABELA 11
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE HORÁRIOS (%)****NOTA/PONTO**

Até 1,00 (inclusive) 10 00
De 1,00 (exclusive) até 2,00 (inclusive) 08 00
De 2,00 (exclusive) até 3,00 (inclusive) 06 02
De 3,00 (exclusive) até 4,00 (inclusive) 04 03
De 4,00 (exclusive) até 5,00 (inclusive) 02 04
Acima de 5,00 (exclusive) 00 06

4.5. PONTUAÇÃO DA QUEBRA DE VEÍCULO**TABELA 12
ÍNDICE DE ACIDENTES DE VEÍCULOS (%)****NOTA/PONTO**

Zero 10 00
De 0,10 (exclusive) até 0,20 (inclusive) 08 00
De 0,20 (exclusive) até 0,40 (inclusive) 06 01
De 0,40 (exclusive) até 0,80 (inclusive) 04 02
Acima de 0,80 (exclusive) 00 03

4.6. PONTUAÇÃO DAS MULTAS**TABELA 13
ÍNDICE DE MULTAS****NOTA/PONTO**

Abaixo de 1,00 (inclusive) 10 00
De 1,00 (exclusive) até 1,50 (inclusive) 08 02
De 1,50 (exclusive) até 2,00 (inclusive) 04 04
Acima de 2,00 00 06

4.7. PONTUAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS**TABELA 14
ÍNDICE DE RECLAMAÇÃO DOS USUÁRIOS (%)****NOTA/PONTO**

Abaixo de 1,00 (inclusive) 10 00
De 1,00 (exclusive) até 1,50 (inclusive) 08 01
De 1,50 (exclusive) até 2,00 (inclusive) 04 02
Acima de 2,00 (exclusive) 00 03

4.8. A somatória da pontuação das notas de cada índice, a ser realizada mensalmente, não poderá totalizar 30 (trinta) pontos durante o período máximo de 12 (doze) meses, ou em período inferior a este. O resultado sendo igual ou superior a 30 (trinta) pontos implicará na perda irremediável da concessão ou permissão. Esta avaliação se dará de forma continuada, considerando o mês da avaliação e os 11 (onze) meses anteriores.

4.9. A fórmula do cálculo da pontuação do IDO da Avaliação B será a seguinte:

$IDOb = \square (IMF + CV + CH + AC + M + RU)$ onde:

IMF: pontuação da idade média da frota;

CV: pontuação do cumprimento de viagem;

CH: pontuação do cumprimento de horário;

AC: pontuação de acidente de veículo;

M: pontuação de multas;

RU: pontuação da reclamação do usuário.

5. CONCLUSÃO

5.1. A avaliação do Índice de Desempenho Operacional - IDO, será feita mediante duas avaliações:

Avaliação A: definirá a *classificação* das concessionárias e permissionárias;

Avaliação B: definirá a *pontuação* das mesmas.

5.2. As duas formas de avaliação contêm mecanismos de aferição que permitirão ao órgão gestor:

a) avaliar comparativamente a performance de cada empresa perante o desempenho do Serviço Semi-Urbano da RIDGT;

b) atualizar parâmetros de desempenho para o Serviço Semi-Urbano da RIDGT, tendo por base o avanço da melhoria do serviço prestado aos usuários;

c) fornecer às concessionárias e permissionárias seu respectivo desempenho operacional, podendo ser feito por cada índice e, inclusive, com recomendações sobre qual índice a empresa deve concentrar esforços para alcançar melhor desempenho.

5.3. Referidas avaliações serão objeto de rotina do poder concedente, tornando-as efetivas e constantes, proporcionando no meio empresarial uma expectativa de avaliação de sua empresa perante outras e ao sistema e, permitindo a estes, um acompanhamento claro e transparente do nível do serviço prestado, com repercussões na política de renovação de frota, no desempenho operacional, e na formação e qualificação do pessoal de operação e administrativo.

REGULAMENTO DO SERVIÇO SEMI-URBANO DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS DA REGIÃO INTEGRADA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICA DA GRANDE TERESINA NA MODALIDADE RODOVIÁRIO**ANEXO II****1. INTRODUÇÃO**

1.1. A criação do Serviço Semi-Urbano de Transporte de Intermunicipal de passageiros da RIDGT, visa uma maior acessibilidade do passageiro aos equipamentos e serviços ofertado em Teresina possibilitando a redução substancial nos níveis tarifários, uma maior inclusão social e um menor tempo de espera.

1.2. Este Serviço possibilita o transporte de passageiros em pé, nos moldes deste regulamento, não possui a necessidade de operar no Terminal Rodoviário e por fim liga à Capital do Estado as cidades próximas e inclusas na Região Integrada de Desenvolvimento Econômico da Grande Teresina.

2. METODOLOGIA

2.1. O Serviço Semi-Urbano da RIDGT teve sua região dividida em áreas de operação de acordo com a tabela inserida, possibilitando uma divisão de categorias a serem empregados os veículos utilizados bem como um dimensionamento tarifário.

I – As características dos veículos a serem utilizados no perímetro do Serviço Semi-Urbano de Transporte Rodoviário Intermunicipal de passageiros da RIDGT, obedecerão:

Áreas Operacionais incluídas na distancia de 0 a 75 Km

- Ônibus semi-urbano convencional;
- Ônibus semi-urbano executivo;
- Microônibus;

Áreas Operacionais incluídas na distancia acima de 76 Km

- Ônibus semi-urbano executivo;

II – Poderá a concessionária utilizar para outro veículo com características superiores ao estipulado, desde que previamente aprovado pela SETRANS-PI, ressalvado o que consta o inciso XXIX do art. 3º e art. 95 deste regulamento.