



**Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
PODER EXECUTIVO**

DECRETO Nº 12.283, DE 15 DE MARÇO DE 2024.

Regulamenta o art. 57 da Lei Municipal nº 6.784, de 27 de dezembro de 2021, que "DISPÕE SOBRE O SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASSAGEIROS NO MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES", o qual estabelece os critérios, parâmetros e metas para a avaliação da qualidade e produtividade do sistema de transporte público municipal.

DIOGO SEGABINAZZI SIQUEIRA, Prefeito Municipal de Bento Gonçalves, no uso de suas atribuições que lhe confere a Lei Orgânica do Município,

Considerando o imperativo legal de licitação do sistema de transporte público de passageiros no Município de Bento Gonçalves, visto tratar-se de serviço público essencial, conforme estabelecido na Constituição Federal do Brasil; e

Considerando que a Lei Federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que "Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências", em seu artigo 23, inciso III, estabelece a obrigatoriedade de inclusão no contrato de prestação dos serviços aos critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço;

D E C R E T A:

Art. 1º. A aferição da qualidade e produtividade do sistema de transporte coletivo de Bento Gonçalves obedecerá aos critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores pelo presente Decreto.

Parágrafo único. O contrato de Concessão terá como cláusula a obediência ao presente Decreto, estando a Concessionária sujeita às sanções previstas em Lei caso não sejam cumpridas as metas estabelecidas.

Art. 2º. Compete à Secretaria Municipal de Gestão Integrada e Mobilidade Urbana – SEGIMU realizar a avaliação da qualidade do



**Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
PODER EXECUTIVO**

serviço de Transporte por Ônibus, tendo como compromisso a gestão da mobilidade urbana de forma eficiente, eficaz e em sintonia com as necessidades da população.

§1º. A SEGIMU poderá, a qualquer momento, contratar auditoria independente para complementar a avaliação do serviço de transporte coletivo por ônibus no município;

§2º. Quando da realização das pesquisas de opinião a Concessionária será notificada, podendo ela acompanhar a sua aplicação.

Dos Objetivos

Art. 3º. Os critérios de avaliação estabelecidos têm como objetivos:

- I. Medir o desempenho das concessionárias em cada período do ano;
- II. Analisar, através de Índices de Desempenho Operacionais, o nível de qualidade do serviço prestado, permitindo a orientação de ações operacionais e de planejamento para a superação das principais deficiências observadas;
- III. Estimular a melhoria contínua dos serviços por parte das concessionárias; e
- IV. Servir de processo e parâmetro para a avaliação da qualidade e produtividade do serviço.

Dos critérios

Art.4º. Na avaliação da qualidade e produtividade dos serviços serão utilizados os seguintes aspectos relacionados a operação dos serviços:

- I. Índice de Cumprimento de Viagens (ICV);
- II. Avaliação da Qualidade dos Serviços pelo usuário (AQS).

Do índice de cumprimento de viagens

Art. 5º. O Índice de Cumprimento de Viagens (ICV) terá sua medição realizada pelas seguintes fontes:

- I – Pesquisas amostrais periódicas a serem realizadas pelo órgão fiscalizador do transporte público do Município;



**Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
PODER EXECUTIVO**

II – Relatórios gerenciais do sistema de bilhetagem eletrônica que fará a comparação entre as viagens programadas e as viagens cumpridas.

Art. 6º. Para aferição do Índice de Cumprimento de Viagens são caracterizados como horários não cumpridos:

- I. Viagens suprimidas: viagens constantes na programação oficial não cumpridas;
- II. Viagens atrasadas e/ou adiantadas:
 - a. Viagens realizadas com atraso superior a 15 (quinze) minutos;
 - b. Viagens realizadas com antecedência de 5 (cinco) minutos.

Parágrafo único. Os dados das diferentes pesquisas amostrais realizadas ao longo do ano serão sistematizados para a composição da média anual do cumprimento de viagens.

Da Avaliação da Qualidade do Serviço pelo usuário (AQS)

Art. 7º. A Avaliação da Qualidade do Serviço – AQS será realizada mediante pesquisa de opinião com o usuário, sendo inquerido os seguintes aspectos sobre a operação:

- I. Qualidade da frota (conforto, estado de manutenção);
- II. Urbanidade e segurança na condução veicular por parte da tripulação; e
- III. Serviços de atendimento ao usuário.

§1º A avaliação será realizada mediante a aplicação de questionários no qual o usuário dará conceitos ruim, regular, bom e ótimo para cada um dos quesitos apresentados no tópico anterior.

§2º As pesquisas de opinião serão realizadas com a periodicidade de um (1 ano) e abrangerão uma amostra 3% (três por cento) da população usuária.

Dos indicadores

Art. 8º. A qualidade e produtividade será avaliada por critérios e quantitativos e qualitativos mediante os seguintes indicadores:

- I – Critérios quantitativos:



**Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
PODER EXECUTIVO**

Índice de cumprimento
Acima de 97 %
Entre 96 e 80 %
Abaixo de 80 %

Situação
Atinge a meta de forma plena
Atinge as metas com restrições
Não atinge a meta

II – Critérios qualitativos:

Avaliação com conceitos bom e ótimo
Acima de 75%
Entre 60 e 74 %
Abaixo de 60%

Situação
Atinge a meta de forma plena
Atinge a meta com restrições
Não atinge a meta

Das metas

Art. 9º A avaliação será aferida mediante a atribuição de conceitos de A, B, C, D, conforme seguir:

- I. Atinge as metas de forma plena em ambos os quesitos: Conceito A;
- II. Atinge as metas com restrições e um ou mais quesitos: Conceito B;
- III. Não atinge as metas em, pelo menos, um quesito: Conceito C; e
- IV. Não atinge as metas em nenhuma dos quesitos: Conceito D.

Art. 10. A Secretaria Municipal de Gestão Integrada e Mobilidade Urbana – SEGIMU realizará um Relatório de Avaliação Anual dos Índices de Desempenho Operacionais do Sistema de Transporte Público Coletivo alcançado pela Concessionária nos itens avaliados.

Art. 11 Após a sua efetivação a Concessionária será notificada pelo Órgão Gestor sobre os indicadores de qualidade que não atingiram as metas.

Dos Planos de Melhoria

Art. 12. Para os indicadores considerados insuficientes, a Concessionária deverá apresentar em até 30 (trinta) dias após a notificação um Plano de Melhorias, acompanhado de um cronograma de execução e implantação.

Art. 13. Caberá a Secretaria Municipal de Gestão Integrada e Mobilidade Urbana – SEGIMU referendar as medidas sanadoras bem como os prazos de implantação das melhorias propostas.

Art. 14. A renovação do Contrato de Concessão ficará sujeita ao cumprimento das metas conforme estabelecido no Edital.



**Estado do Rio Grande do Sul
MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
PODER EXECUTIVO**

Das Penalidades

Art. 15. O não atingimento das metas de forma parcial ou total, submeterá a Concessionária às sanções previstas na Lei Municipal nº 6.784, de 27 de dezembro de 2021.

Art. 16. Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE BENTO GONÇALVES, aos quinze dias do mês de março de dois mil e vinte e quatro.

Registre-se e Publique-se.

Sidrei A. Machado Spassini
Procurador-Geral do Município

DIOGO SEGABINAZZI SIQUEIRA
Prefeito Municipal.

Gustavo Baldasso Schramm
Subprocurador-Geral do Município

Registrado (a) às fls. 63
e publicado (a)
Em 18 / 03 / 24