

# Indicadores de Qualidade do Sistema Integrado de Mobilidade de Maceió

Este é um relatório dos Índices de Qualidade do transporte público de Maceió no que diz respeito às operações por parte das concessionárias. Os índices calculados são baseados no Anexo III do Edital de Licitação do transporte público de Maceió (CONCORRÊNCIA NACIONAL CEL-SMG Nº 01/2015).



Período de análise

2019.2

## Indicadores de operação das empresas

### ÍNDICE DE INFRAÇÕES COMETIDAS POR MOTORISTAS E COBRADORES (IIO)

#### Descrição

- Este indicador visa acompanhar o desempenho dos Concessionários e seus operadores, relativo às irregularidades cometidas, conforme Regulamento de Operação, visando a implementação de ações para a melhoria dos resultados de trabalho.

#### Interpretando resultados

- O Resultado deste indicador representa qual a média de pontuação de autos de infração que é cometida pelos operadores da empresa.
- Quanto **menor** o valor do indicador, **melhor** é a operação da empresa.

#### Parâmetro mandatório

- A verificação do indicador, por lote, será semestral e comparada com a **média do sistema não poderá exceder em 10% esta média**.
- Em relação ao indicador de cada lote no primeiro semestre de cumprimento do contrato, a Concessionária **deverá apresentar uma redução de 2% do seu IIO a cada semestre**, nas cinco verificações seguintes.

Empresa	Valor Indicador
Auto Viação Veleiro LTDA	17.1 pontos por operador ✘
Empresa São Francisco	2.1 pontos por operador ✔
Viação Cidade de Maceió	0.6 pontos por operador ✔
Real Transportes Urbanos Ltda.	0.6 pontos por operador ✔

Média do sistema: 5,1 pontos por operador

O valor não poderia ser maior que 5,61 pontos por operador

### ÍNDICE DE RECLAMAÇÃO (IR)

#### Descrição

- Este indicador visa aferir e acompanhar o grau de insatisfação dos usuários com relação à prestação dos serviços.

#### Interpretando resultados

- O Resultado deste indicador representa quantos passageiros são transportados pela empresa, em média, para que ocorra uma reclamação de qualquer origem.
- Quanto **maior** o valor do indicador, **melhor** é a operação da empresa.

#### Parâmetro mandatório

- A verificação do indicador, por lote, será semestral e comparada com a **média do sistema não poderá exceder em 10% esta média.**
- Em relação ao indicador de cada lote no primeiro semestre de cumprimento do contrato, a Concessionária **deverá apresentar uma redução de 2% do seu IR a cada semestre**, nas cinco verificações seguintes.

Empresa	Valor Indicador
Real Transportes Urbanos Ltda.	287 mil passageiros por reclamação ✓
Empresa São Francisco	227 mil passageiros por reclamação ✓
Viação Cidade de Maceió	204 mil passageiros por reclamação ✓
Auto Viação Veleiro LTDA	182 mil passageiros por reclamação ✗

Média do sistema: 225 mil passageiros por reclamação

O valor não poderia ser menor que 202 mil passageiros por reclamação

## ÍNDICE DE ACIDENTES POR KM IAQ

### Descrição

- Este indicador visa avaliar os tipos, frequência e gravidade dos acidentes que possam pôr em risco a integridade física dos usuários, tripulação e terceiros.

### Interpretando resultados

- O Resultado deste indicador representa quantos quilômetros são percorridos pela empresa, em média, para que ocorra um acidente.
- Quanto **maior** o valor do indicador, **melhor** é a operação da empresa.

### Parâmetro mandatório

- A verificação do indicador, por lote, será semestral e comparada com a **média do sistema não poderá exceder em 10% esta média.**
- Em relação ao indicador de cada lote no primeiro semestre de cumprimento do contrato, a Concessionária **deverá apresentar uma redução de 2% do seu IAQ a cada semestre**, nas cinco verificações seguintes.

Empresa	Valor Indicador
Viação Cidade de Maceió	0 mil km entre acidentes
Empresa São Francisco	0 mil km entre acidentes
Auto Viação Veleiro LTDA	0 mil km entre acidentes
Real Transportes Urbanos Ltda.	0 mil km entre acidentes

As empresas não mandaram os dados **completos** para cálculos deste indicador.

## MÉDIA DE QUILOMETROS ENTRE FALHAS (MKBF)

### Descrição

- Este indicador objetiva medir a eficiência da manutenção na execução dos reparos corretivos e preventivos da frota, disponibilizando veículos seguros e confiáveis para a operação das linhas.

### Interpretando resultados

- O Resultado deste indicador representa quantos quilômetros são percorridos pela empresa, em média, para que ocorra uma falha em um veículo.
- Quanto **maior** o valor do indicador, **melhor** é a operação da empresa.

#### Parâmetro mandatório

- A verificação do indicador, por lote, será semestral e comparada com a **média do sistema não poderá exceder em 10% esta média.**
- Em relação ao indicador de cada lote no primeiro semestre de cumprimento do contrato, a Concessionária **deverá apresentar uma redução de 2% do seu MKBF a cada semestre**, nas cinco verificações seguintes.

Empresa	Valor Indicador
Viação Cidade de Maceió	142 mil km entre falhas ✓
Empresa São Francisco	0 (Sem falhas neste período) ✗
Auto Viação Veleiro LTDA	0 (Sem falhas neste período) ✗
Real Transportes Urbanos Ltda.	0 (Sem falhas neste período) ✗

Média do sistema: 142 mil passageiros por reclamação

#### ÍNDICE DE CONSERVAÇÃO E LIMPEZA (ICL)

##### Descrição

- Este indicador visa representar o grau de desconformidade que caracteriza veículos sujos e malconservados em operação no Sistema de Transporte.

##### Interpretando resultados

- O Resultado deste indicador representa quantos passageiros são transportados pela empresa, em média, para que ocorra uma reclamação e/ou penalidade relacionadas à conservação e limpeza.
- Quanto **maior** o valor do indicador, **melhor** é a operação da empresa.

#### Parâmetro mandatório

- A verificação do indicador, por lote, será semestral e comparada com a **média do sistema não poderá exceder em 10% esta média.**
- Em relação ao indicador de cada lote no primeiro semestre de cumprimento do contrato, a Concessionária **deverá apresentar uma redução de 2% do seu ICL a cada semestre**, nas cinco verificações seguintes.

Empresa	Valor Indicador
Real Transportes Urbanos Ltda.	400 mil passageiros por infração ✓
Viação Cidade de Maceió	318 mil passageiros por infração ✓
Empresa São Francisco	308 mil passageiros por infração ✓
Auto Viação Veleiro LTDA	28 mil passageiros por infração ✗

Média do sistema: 263 mil passageiros por infração

O valor não poderia ser menor 237,15 mil passageiros por infração

#### Indicadores de tempo das empresas

##### % de atraso

##### Descrição

- Este indicador objetiva medir o atraso das partidas realizadas na linha visando a tomada de ações no sentido de melhorar a confiabilidade do atendimento.

#### Interpretando resultados

- Este indicador representa o percentual de atrasos das linhas da empresa.
- Quanto **menor** o valor do indicador, **melhor** é a operação da empresa.

#### Parâmetro mandatório

- A concessionária não pode exceder 3% de atraso.

Empresa	Valor Indicador
Auto Viação Veleiro LTDA	13.01 % ✘
Empresa São Francisco	12.33 % ✘
Real Transportes Urbanos Ltda.	8.17 % ✘
Viação Cidade de Maceió	6.37 % ✘

Média do sistema: 9,97 %.

Valor não pode ser maior que 3 %.

#### ÍNDICE MÉDIO DO TEMPO DE VIAGEM (IMTV)

##### Descrição

- Este indicador visa obter o tempo médio que o usuário gasta no percurso.

#### Interpretando resultados

- O Resultado deste indicador representa tempo médio que o usuário gasta no percurso.
- Quanto mais próximo de 1, melhor a operação da empresa.
- Valores abaixo de **0,9** indicam que as linhas da empresa estão **realizando as viagens em tempo maior que o esperado**, provocando **congestionamento** na operação.
- Valores abaixo de **1,1** indicam que as linhas da empresa estão **realizando as viagens em tempo menor que o esperado**, provocando **folga** na operação.

#### Parâmetro mandatório

- A variação não poderá exceder em 10% na média.

Empresa	Valor Indicador
Viação Cidade de Maceió	1.14 (min/min)/partida ✘
Auto Viação Veleiro LTDA	1.08 (min/min)/partida ✔
Real Transportes Urbanos Ltda.	1.06 (min/min)/partida ✔
Empresa São Francisco	1.05 (min/min)/partida ✔

Média do sistema: 1,08 (min/min) / partida.

Valor não pode ser menor que 0,9 nem maior que 1,1.

#### ÍNDICE DE DESCUMPRIMENTO DE PARTIDAS (IDP)

##### Descrição



- Este indicador visa avaliar a eficiência no cumprimento das partidas programadas (OSO) por faixa horária, a fim de garantir a regularidade em todas as faixas horárias.

#### Interpretando resultados

- O Resultado deste indicador representa a média de descumprimento das viagens, por sentido de operação.

#### Parâmetro mandatório

- 100% do estabelecido pelo OSO, com desvio médio máximo de 3%.

Empresa	Valor Indicador
Auto Viação Veleiro LTDA	16.23 % ✘
Empresa São Francisco	3.97 % ✘
Real Transportes Urbanos Ltda.	1.84 % ✔
Viação Cidade de Maceió	1.01 % ✔

Média do sistema: 5,8 %.

Valor não pode ser maior que 3 %.

### PONTUALIDADE DAS PARTIDAS REALIZADAS (CPP)

#### Descrição

- Este indicador objetiva medir a pontualidade das partidas realizadas na linha visando a tomada de ações no sentido de melhorar a confiabilidade do atendimento.

#### Interpretando resultados

- O Resultado deste indicador representa tempo médio, em minutos, de atraso ou adiantamento das partidas da linha.
- Quanto **menor** o valor do indicador, **melhor** é a operação da empresa.

#### Parâmetro mandatório

- A variação não poderá exceder em 10% na média.

Empresa	Valor Indicador
Auto Viação Veleiro LTDA	10.76 min de diferença/partida ✘
Real Transportes Urbanos Ltda.	7.72 min de diferença/partida ✔
Empresa São Francisco	6.19 min de diferença/partida ✔
Viação Cidade de Maceió	6.02 min de diferença/partida ✔

Média do sistema: 7,67 min de diferença/partida.

Valor não pode ser maior que 8,44 min de diferença/partida.

### Indicadores de tempo das linhas

#### % de atraso

#### Descrição

- Este indicador objetiva medir o atraso das partidas realizadas na linha visando a tomada de ações no sentido de melhorar a confiabilidade do atendimento.

#### Interpretando resultados

- Este indicador representa o percentual de atrasos das linhas da empresa.
- Quanto **menor** o valor do indicador, **melhor** é a operação da empresa.

#### Parâmetro mandatório

- A concessionária não pode exceder 3% de atraso.

Empresa	Valor Indicador
808 - T.I B. Bentes X Cachoeira. do Mirim	37.89 %
035 - Ouro Preto / Centro via Novo Mundo/Jacintinho	35.42 %
608 - Gruta / Iguatemi - Novo Mundo/Santatorio	22.46 %
709 - Mutirão / Ponta Verde (via Farol)	21.36 %
013 - Cruz das Almas / Centro - Via Lad. Óleo	21.00 %

#### ÍNDICE MÉDIO DO TEMPO DE VIAGEM (IMTV)

##### Descrição

- Este indicador visa obter o tempo médio que o usuário gasta no percurso.

#### Interpretando resultados

- O Resultado deste indicador representa tempo médio que o usuário gasta no percurso.
- Quanto mais próximo de 1, melhor a operação da empresa.
- Valores abaixo de **0,9** indicam que as linhas da empresa estão **realizando as viagens em tempo maior que o esperado**, provocando **congestionamento** na operação.
- Valores abaixo de **1,1** indicam que as linhas da empresa estão **realizando as viagens em tempo menor que o esperado**, provocando **folga** na operação.

#### Parâmetro mandatório

- A variação não poderá exceder em 10% na média.

Empresa	Valor Indicador
1019 - Alto Ipioca / F. Peixoto	1.68 (min/min)/partida
4003 - Grand Jardim / T. Eus. Gomes (Somente Cartão)	1.48 (min/min)/partida
027 - Vila Saem / Centro via Pitanguinha	1.42 (min/min)/partida
4002 - T.I B.Bentes X Grota da Alegria	1.41 (min/min)/partida
201 - Circular I - (Pontal) Via Ouro Preto	1.35 (min/min)/partida

#### ÍNDICE DE DESCUMPRIMENTO DE PARTIDAS (IDP)

##### Descrição

- Este indicador visa avaliar a eficiência no cumprimento das partidas programadas (OSO) por faixa horária, a fim de garantir a regularidade em todas as faixas horárias.

### Interpretando resultados

- O Resultado deste indicador representa a média de descumprimento das viagens, por sentido de operação.

### Parâmetro mandatório

- 100% do estabelecido pelo OSO, com desvio médio máximo de 3%.

Empresa	Valor Indicador
611 - Vergel / Jatiuca	30.54 %
713 - Joaquim Leão / Ponta Verde	29.05 %
407 - Trapiche / Hospital Usineiros	26.96 %
210 - Ponta Verde / Vergel - Via Sto. Eduardo	23.66 %
503 - Joaquim Leão/Feitosa - J.da S. Peixoto	19.57 %

### PONTUALIDADE DAS PARTIDAS REALIZADAS (CPP)

#### Descrição

- Este indicador objetiva medir a pontualidade das partidas realizadas na linha visando a tomada de ações no sentido de melhorar a confiabilidade do atendimento.

### Interpretando resultados

- O Resultado deste indicador representa tempo médio, em minutos, de atraso ou adiantamento das partidas da linha.
- Quanto **menor** o valor do indicador, **melhor** é a operação da empresa.

### Parâmetro mandatório

- A variação não poderá exceder em 10% na média.

Empresa	Valor Indicador
812 - Cj.Carminha X T.I B. Bentes	23.00 min de diferença/partida
4002 - T.I B.Bentes X Grota da Alegria	22.64 min de diferença/partida
201 - Circular I - (Pontal) Via Ouro Preto	18.92 min de diferença/partida
707 - Graciliano Ramos X Ponta Verde	18.79 min de diferença/partida
4012 - Conj. Maceió I X Terminal Eust. Gomes	17.04 min de diferença/partida

Diretoria do Sistema Integrado de Mobilidade de Maceió

Assessoria de Desenvolvimento Tecnológico

82 3315 4321

### Créditos

Desenvolvedores

Ewerton Oliveira

Dayane Tenório

Diretora do SIMM

Paula Isanelle