

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

2018.1

Indicadores de operação das empresas

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.**

Empresa	Valor Indicador
Real Transportes Urbanos Ltda.	307 mil passageiros por reclamação ✓
Auto Viação Veleiro LTDA	242 mil passageiros por reclamação ✓
Empresa São Francisco	240 mil passageiros por reclamação ✓
Viação Cidade de Maceió	211 mil passageiros por reclamação ✗

Média do sistema: 250 mil passageiros por reclamação.

Valor não pode ser menor que 225 mil passageiros por reclamação.

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.**

Empresa	Valor Indicador
Real Transportes Urbanos Ltda.	4.9 pontos por operador ✘
Auto Viação Veleiro LTDA	4.8 pontos por operador ✘
Viação Cidade de Maceió	1.6 pontos por operador ✔
Empresa São Francisco	1.0 pontos por operador ✔

Média do sistema: 3,1 pontos por operador.

Valor não pode ser maior que 3,4 pontos por operador.

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.**

Empresa	Valor Indicador
Empresa São Francisco	202 mil km entre acidentes ✔
Auto Viação Veleiro LTDA	133 mil km entre acidentes ✔
Viação Cidade de Maceió	97 mil km entre acidentes ✘
Real Transportes Urbanos Ltda.	73 mil km entre acidentes ✘

Média do sistema: 126 mil km entre acidentes.

Valor não pode ser menor que 113 mil km entre acidentes.

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.**

Empresa	Valor Indicador
Viação Cidade de Maceió	8449 mil passageiros por infração ✓
Empresa São Francisco	664 mil passageiros por infração ✗
Real Transportes Urbanos Ltda.	244 mil passageiros por infração ✗
Auto Viação Veleiro LTDA	208 mil passageiros por infração ✗

Média do sistema: 2391 mil passageiros por infração.

Valor não pode ser menor que 2152 mil passageiros por infração.

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.**

Empresa	Valor Indicador
Viação Cidade de Maceió	73 mil km entre falhas ✓
Real Transportes Urbanos Ltda.	18 mil km entre falhas ✗
Empresa São Francisco	14 mil km entre falhas ✗
Auto Viação Veleiro LTDA	0 (Sem falhas neste período) ✗

Média do sistema: 26 mil km entre falhas.

Valor não pode ser menor que 23 mil pkm entre falhas.

Indicadores de tempo das empresas

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
Viação Cidade de Maceió	8.52 min de diferença/partida ✓
Auto Viação Veleiro LTDA	8.21 min de diferença/partida ✓
Real Transportes Urbanos Ltda.	7.72 min de diferença/partida ✓
Empresa São Francisco	7.00 min de diferença/partida ✓

Média do sistema: 7,86 min de diferença/partida.

Valor não pode ser maior 8,65 que min de diferença/partida.

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	1.28 (min/min)/partida ✗
Empresa São Francisco	1.11 (min/min)/partida ✗
Auto Viação Veleiro LTDA	1.10 (min/min)/partida ✓
Real Transportes Urbanos Ltda.	1.07 (min/min)/partida ✓

Média do sistema: 1,14 (min/min)/partida.

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

PERCENTUAL 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
Empresa São Francisco	12.28 % ✘
Viação Cidade de Maceió	8.80 % ✘
Auto Viação Veleiro LTDA	8.40 % ✘
Real Transportes Urbanos Ltda.	8.14 % ✘

Média do sistema: 9,4 %.

O valor não deveria exceder 3%.

Indicadores de tempo - Linhas críticas

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
230 - Forene X Trapiche / Farol/Poço/Jardins	Em média, a linha não é pontual por 28.14 min de diferença por partida (Atraso ou Adiantamento)
4007 - T.I B. Bentes X Cidade Sorriso II	Em média, a linha não é pontual por 17,47 min de diferença por partida (Atraso ou Adiantamento)
201 - Circular I - (Trapiche) Via Ouro Preto	Em média, a linha não é pontual por 15,72 min de diferença por partida (Atraso ou Adiantamento)
202 - Circular II (Trapiche) Via Ouro Preto	Em média, a linha não é pontual por 15,28 min de diferença por partida (Atraso ou Adiantamento)
223 - Ipioca X Mercado - Poço/Saúde	Em média, a linha não é pontual por 14,81 min de diferença por partida (Atraso ou Adiantamento)

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
027 - Vila Saem / Centro via Pitanguinha	1.52 (min/min)/partida
022 - São Jorge	1.37 (min/min)/partida
221 - Saúde / Cruz das Almas	1.37 (min/min)/partida
060 - Jaqueira / Centro (via Bebedouro)	1.35 (min/min)/partida
030 - Gruta / Centro	1.34 (min/min)/partida

PERCENTUAL 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
2016 - RIO NOVO X RESIDENCIAL	28.47 %
071 - Osman Loureiro / Centro (via Bebedouro)	27.62 %
807 - Caetés X T.I B. Bentes	27.34 %
035 - mercado / ouro preto	26.42 %
070 - Osmar Loureiro / Centro (via Farol)	20.57 %

