

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

2018.2

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.	305 mil passageiros por reclamação ✓
Auto Viação Veleiro LTDA	247 mil passageiros por reclamação ✓
Empresa São Francisco	245 mil passageiros por reclamação ✓
Viação Cidade de Maceió	222 mil passageiros por reclamação ✗

Média do sistema: 255 mil passageiros por reclamação.

Valor não pode ser menor que 229 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
Auto Viação Veleiro LTDA	6.3 pontos por operador ✘
Empresa São Francisco	3.0 pontos por operador ✔
Viação Cidade de Maceió	2.5 pontos por operador ✔
Real Transportes Urbanos Ltda.	2.1 pontos por operador ✔

Média do sistema: 3,5 pontos por operador.

Valor não pode ser maior que 3,9 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	505 mil km entre acidentes ✔
Auto Viação Veleiro LTDA	271 mil km entre acidentes ✘
Real Transportes Urbanos Ltda.	253 mil km entre acidentes ✘
Viação Cidade de Maceió	225 mil km entre acidentes ✘

Média do sistema: 314 mil km entre acidentes.

Valor não pode ser menor que 382 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.**
- Em relação ao indicador de cada lote no primeiro semestre de cumprimento do contrato, a Concessionária, nas cinco verificações seguintes.

Empresa	Valor Indicador
Viação Cidade de Maceió	4450 mil passageiros por infração ✓
Empresa São Francisco	1470 mil passageiros por infração ✗
Real Transportes Urbanos Ltda.	385 mil passageiros por infração ✗
Auto Viação Veleiro LTDA	278 mil passageiros por infração ✗

Média do sistema: 1646 mil passageiros por infração.

Valor não pode ser menor que 1481 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	61 mil km entre falhas ✓
Real Transportes Urbanos Ltda.	32 mil km entre falhas ✓
Empresa São Francisco	16 mil km entre falhas ✗
Auto Viação Veleiro LTDA	0 (Sem falhas neste período) ✗

Média do sistema: 27 mil km entre falhas.

Valor não pode ser menor que 24 mil km 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
Auto Viação Veleiro LTDA	8.05 min de diferença/partida ✓
Viação Cidade de Maceió	7.73 min de diferença/partida ✓
Real Transportes Urbanos Ltda.	7.51 min de diferença/partida ✓
Empresa São Francisco	6.66 min de diferença/partida ✓

Média do sistema: 7,49 min de diferença/partida.

Valor não pode ser maior que 8,23 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 ser menor que 0,9 nem maior que 1,1.

Empresa	Valor Indicador
Viação Cidade de Maceió	1.22 (min/min)/partida ✗
Auto Viação Veleiro LTDA	1.10 (min/min)/partida ✓
Empresa São Francisco	1.09 (min/min)/partida ✓
Real Transportes Urbanos Ltda.	1.05 (min/min)/partida ✓

Média do sistema: 1,11 (min/min)/partida.

% 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	11.18 % ✘
Auto Viação Veleiro LTDA	8.45 % ✘
Real Transportes Urbanos Ltda.	8.00 % ✘
Viação Cidade de Maceió	7.46 % ✘

Média do sistema: 8%

Indicadores de tempo das linhas



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
201 - Circular I - (Pontal) Via Ouro Preto	17.78 min de diferença/partida
4002 - T.I B.Bentes X Grota da Alegria	17.64 min de diferença/partida
812 - Cj.Carminha X T.I B. Bentes	16.06 min de diferença/partida
202 - Circular II (Trapiche) Via Ouro Preto	15.49 min de diferença/partida
706 - E. Gomes X P.Verde / Corinthians/J.Melo	15.13 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
1019 - Alto Ipioca / F. Peixoto	1.84 (min/min)/partida
4002 - T.I B.Bentes X Grotã da Alegria	1.45 (min/min)/partida
030 - Gruta / Centro	1.39 (min/min)/partida
027 - Vila Saem / Centro via Pitanguinha	1.36 (min/min)/partida
022 - São Jorge	1.35 (min/min)/partida

% 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
1019 - Alto de Ipioca - F Peixoto-	37.50 %
230 - Forene X Trapiche / Farol/Poço/IDA	27.17 %
230 - Santos Dumont x Trapiche	21.65 %
013 - Cruz das Almas / Centro - Via Lad. Óleo	20.95 %
223 - Ipioca X Mercado - Poço/Saúde	20.25 %