

Número do Documento: XXXXXXXX

## RESOLUÇÃO Nº XXX, DE XX DE XXXXXX DE 201X

*Disciplina os procedimentos, parâmetros de qualidade e a metodologia aplicáveis na formulação, aplicação e apresentação do Índice de Desempenho Operacional – IDO do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará.*

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ - ARCE, no uso das atribuições que lhe conferem o artigo 8º, incisos IX e XV, e o artigo 11º da Lei Estadual nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997, e o artigo 3º, inciso XII do Decreto Estadual nº 25.059, de 15 de julho de 1998;

CONSIDERANDO os termos da Lei Estadual nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997, que instituiu a ARCE, bem como alterações posteriores;

CONSIDERANDO o disposto nos incisos I e III, do § 1º, do art. 63, da Lei Estadual nº 13.094, de 12 de janeiro de 2001, e suas alterações, que regram o sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará;

CONSIDERANDO o Decreto Estadual nº 29.687, de 18 de março de 2009, e suas alterações, que aprovou o regulamento dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros estadual;

CONSIDERANDO os contratos de concessão e permissão do serviço regular interurbano firmados entre o Estado do Ceará e as transportadoras operantes no serviço público de transporte interurbano rodoviário de passageiros estadual;

RESOLVE:

### CAPÍTULO I DO OBJETIVO E PRINCÍPIOS

**Art. 1º** - Esta resolução visa disciplinar os procedimentos a serem adotados na formulação, aplicação, apresentação e acompanhamento do Índice de Desempenho Operacional – IDO relacionado ao transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará – serviço regular.

**Art. 2º** - O IDO será calculado com a finalidade de quantificar e qualificar o desempenho operacional das transportadoras, que deve traduzir o acompanhamento de forma direta e continuada das condições de prestação do serviço, nos termos do artigo 158, do Decreto Estadual nº 29.687, de 18 de março de 2009.

**Parágrafo Único** - O cálculo do IDO levará em consideração aspectos relacionados a qualidade e ao nível de serviço prestado por meio de dados coletados através de

pesquisas, dados fornecidos pelas empresas e/ou coletados por meio de equipamentos embarcados.

**Art. 3º** - O cálculo do IDO será norteado pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, ampla publicidade, eficiência, equidade e economia processual, assegurados aos interessados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos inerentes.

## CAPÍTULO II DO PROCEDIMENTO DE APURAÇÃO

**Art. 4º** - A ARCE realizará coleta de dados com o objetivo de identificar os níveis de satisfação dos usuários com relação a vários aspectos dos serviços regulares e as características socioeconômicas dos usuários e das viagens realizadas pelos mesmos.

**Parágrafo Único** - A coleta será realizada por meio de entrevistas abrangendo os operadores, áreas de operação e serviços considerando amostra representativa por cada grupo de análise.

**Art. 5º** - O cálculo dos índices deve seguir o procedimento descrito no Anexo I da presente resolução.

**Parágrafo Único** – A estimativa do IDO será realizada por área de operação no caso do serviço interurbano e por transportadora no caso do serviço metropolitano.

**Art. 6º** - A apuração do IDO deverá acontecer anualmente. A ARCE deve garantir sua divulgação e publicidade incluindo as pontuações e classificação obtida. Após cada apuração a ARCE deverá avaliar o processo, a metodologia aplicada e os resultados visando o contínuo aperfeiçoamento do IDO e da prestação dos serviços.

## CAPÍTULO III DA INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS E SUAS CONSEQUÊNCIAS

**Art. 7º** - Os resultados obtidos serão números adimensionais variando na escala de 0 (zero) a 10 (dez) com respectivo intervalo de confiança.

**§ 1º** Os resultados mencionados neste artigo serão comparados à limites preestabelecidos indicando se a transportadora deve sofrer uma ação punitiva ou ter a sua qualidade na prestação do serviço reconhecida pelo Poder Concedente.

**§ 2º** As ações punitivas podem ser a recomendação da caducidade ou a não renovação do contrato conforme previsão legal e contratual e de acordo com o art. 9º desta resolução.

**Art. 8º** - Serão reconhecidas como prestadoras de um serviço de excelência as transportadoras que obtiverem como resultado para o IDO um intervalo de confiança cujo limite superior seja maior ou igual a 9,0.

**Art. 9º** - Serão reconhecidas como prestadoras de um serviço de baixa qualidade as transportadoras que obtiverem como resultado para o IDO um intervalo de confiança cujo limite inferior seja menor ou igual a 6,0.

**§ 1º** Para efeito da caducidade, serão consideradas as transportadoras que sejam classificadas como de baixa qualidade por 02 (duas) avaliações consecutivas ou por 04 (quatro) avaliações durante o período do contrato de concessão.

**§ 2º** Para efeito de não renovação do contrato, serão consideradas as transportadoras que sejam classificadas como de baixa qualidade por 02 (duas) avaliações consecutivas ou não.

**§ 3º** Para fins deste artigo, considera-se as possíveis renovações como um novo período.

#### CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 13** – Será recomendando por esta Agência a caducidade da concessão ou a não renovação contratual daquelas transportadoras que não atingirem, na apuração do IDO, os índices mínimos de aprovação no período considerado, de conformidade com o que estabelece o Art. 80 da Lei Estadual nº 13.094, de 12 de janeiro de 2001.

**Art. 14** – As dúvidas suscitadas na aplicação desta resolução serão resolvidas pela ARCE.

**Art. 15** - Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação e revoga demais disposições em contrário.

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE, em Fortaleza, aos XX de XXXX de 20XX.

FERNANDO ALFREDO RABELLO FRANCO  
Presidente do Conselho Diretor da Arce

HÉLIO WINSTON LEITÃO  
Conselheiro Diretor da Arce

ARTUR SILVA FILHO  
Conselheiro Diretor da Arce

JARDSON SARAIVA CRUZ  
Conselheiro Diretor da Arce

JOÃO GABRIEL LAPROVÍTERA ROCHA  
Conselheiro Diretor da Arce

## **Anexo I – Metodologia de Cálculo Índice de Desempenho Operacional (IDO)**

### **1. INTRODUÇÃO**

É atribuição da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará, fiscalizar indiretamente os órgãos e entidades privadas e públicas envolvidos na prestação do serviço, através de auditoria técnica de dados fornecidos por estes ou coletados pelo órgão, conforme dispõe o inciso I do §1º do artigo 63 da Lei Estadual nº 13.094, de 12 de janeiro de 2001, que dispõe sobre o Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará e dá outras providências.

Além disso, cabe a esta agência reguladora a apuração do Índice de Desempenho Operacional – IDO, conforme o art. 158 do Decreto Estadual nº 29.687/2009 (e alterações):

*Art. 158*

*§ 2º O IDO deverá ser apurado anualmente, pela ARCE, com resultados apresentados por empresa, por cooperativa, por área de operação e por sistema. A ARCE deve garantir sua divulgação e publicidade incluindo as pontuações e classificação obtida. Após cada apuração a ARCE deverá avaliar o processo, a metodologia aplicada e os resultados visando o contínuo aperfeiçoamento do IDO e da prestação dos serviços.*

O objetivo desta resolução é estabelecer regras e métodos de cálculo para o IDO, que se encontra definida no Decreto Estadual Nº 29.687/2009, como sendo o índice que mede o desempenho operacional das transportadoras traduzindo o acompanhamento de forma direta e continuada das condições de prestação dos serviços. Tem sua periodicidade definida a cada ano com resultados apresentados por empresa, cooperativa, área de operação e sistema.

Dentro desse contexto, foi realizado estudo em 2012 por esta agência com objetivo de mensurar a satisfação dos usuários com os serviços regulares de transporte intermunicipal de passageiros e propor um IDO utilizando modelos matemáticos de escolha discreta.

Desta forma, foi realizada pesquisa com os usuários do serviço interurbano em outubro de 2012 em vários pontos de embarque e desembarque de passageiros localizados no Estado do Ceará. Nessa pesquisa foram coletados os níveis de satisfação dos usuários com relação a vários aspectos dos serviços interurbanos e as características socioeconômicas dos usuários e das viagens realizadas pelos mesmos. Como resultado, obteve-se a ponderação dos atributos que definem a qualidade dos serviços de acordo com a percepção do usuário ao mesmo tempo que foi possível validar que essa mesma percepção sobre o serviço pode ser obtida de forma direta.

### **2. FORMA DE CÁLCULO**

O IDO será determinado por área de operação no caso do serviço interurbano e por transportadora no caso do serviço metropolitano. Considerando que a identificação direta

da percepção do usuário foi validada em 2012, optou-se por determinar o IDO através de uma média simples com a determinação de um intervalo de confiança. Esta média é calculada através das notas atribuídas aos serviços pelo usuário ao final de sua entrevista considerando a escala a seguir.

Figura 01 – Escala para definição da qualidade do serviço

|         |   |      |   |         |   |     |   |       |    |
|---------|---|------|---|---------|---|-----|---|-------|----|
| 1       | 2 | 3    | 4 | 5       | 6 | 7   | 8 | 9     | 10 |
| PÉSSIMA |   | RUIM |   | REGULAR |   | BOA |   | ÓTIMA |    |

Além do cálculo da média, será estimado um intervalo de confiança com 95% de nível de confiança, conforme fórmula abaixo, com o objetivo de classificar o serviço nos termos dos arts. 8º e 9º desta resolução.

$$IC = \left( \bar{X} - t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}}; \bar{X} + t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} \right)$$

Em que:

IC = intervalo de confiança

$\bar{X}$  = média

$t_{\alpha/2}$  = estatística t

s = desvio padrão

n = tamanho da amostra

Para tanto, serão realizadas pesquisas com periodicidade definida conforme item a seguir.

### 3. COLETA DE DADOS

O levantamento a ser realizado trata-se de uma pesquisa de caracterização do usuário e de opinião sobre o Sistema de Transporte Intermunicipal de Passageiros (STIP). A Pesquisa deve ser realizada nos serviços interurbano e metropolitano considerando as empresas e áreas de operação existentes. A amostra e a distribuição dos formulários devem considerar a quantidade de linhas e a demanda transportada por cada área de operação/transportadora e garantir a quantidade mínima necessária para se obter um nível de confiança de 95%.

Devem ser realizadas entrevistas com usuários em terminais de ônibus e pontos de embarque/desembarque escolhidos no planejamento prévio. O levantamento consistirá na aplicação de questionários aos usuários que desembarcam ou aguardam o embarque em tais pontos. Eventualmente e se verificada a necessidade entrevistas serão embarcadas, ou seja, dentro dos veículos do sistema.

Os questionários elaborados pela ARCE serão compostos de 2 (duas) partes. A primeira relacionada a caracterização do perfil dos usuários que tem o objetivo de coletar dados socioeconômicos e relativos às viagens realizadas pelos usuários dos serviços do STIP-CE, para caracterizar o perfil do usuário quanto ao padrão de suas viagens e quanto à sua condição socioeconômica; e a segunda relacionada a opinião dos usuários quanto a

qualidade e o nível de serviço experimentado no sistema. Os questionários poderão ser aplicados juntos aos mesmos entrevistados.

Os questionários, além de um cabeçalho incluindo informações da equipe de levantamento, município, local, data e horário da entrevista, coletará minimamente:

- Socioeconômicas tais como sexo, idade, grau de instrução, renda, situação familiar, ocupação, disponibilidade de automóvel e motocicleta;
- Relativas ao padrão de viagem tais como local e horário de origem e destino da viagem, tipo de veículo, motivo e frequência de realização da viagem;
- Opinião ou avaliação do nível de serviço relativos a conforto, tempo de espera, tempo de viagem, limpeza e higiene dos veículos, entre outras.

O formulário utilizado deve apurar a percepção do usuário com relação ao nível do serviço de forma global e direta por meio da escala apresentada na Figura 01 e, a critério da ARCE, apurar a percepção do usuário sobre cada atributo afim de validar o cálculo direto.