



AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL  
Av. Borges de Medeiros, 659 - 13º andar - Bairro Centro - CEP 90020-023 - Porto Alegre - RS - www.agergs.rs.gov.br  
CNPJ 01.962.045/0001-00

### INFORMAÇÃO Nº 83/2022 - DQ

A presente informação tem por objetivo apresentar os critérios que serão adotados pela DQ para a avaliar o Índice de Qualidade do Desempenho (IQD) da concessionária Rota de Santa Maria S.A. responsável pela prestação de serviços e realização de obras na RSC - 287 no trecho compreendido entre o km 28,03 (Tabal) e o km 232,54 (Santa Maria).

#### 1. O IQD

O IQD é uma parcela da fórmula do reajuste tarifária que equivale a até 10% do reajuste.

Tarifa de Pedágio  $t$  = Tarifa Básica de Pedágio x IRT  $t$  x (0,90 + 0,10 IQD  $t$  - D + A + E)

Onde:

Tarifa de Pedágio  $t$ : tarifa de pedágio a ser efetivamente cobrada dos usuários no ano  $t$ ;

IRT $t$ : Índice de Reajuste de Tarifa no ano  $t$ ;

IQD $t$ : Índice de Qualidade e Desempenho no ano  $t$ ;

D: Fator D;

A: Fator A;

E: Fator E

#### 2. O CSP

Por definição constante no Anexo 7 do Contrato de Concessão nº 20/2021 - SELT, o IQD é composto pela média do Coeficiente de Desempenho de Serviços Prestados (CSP), e será equivalente à média aritmética de todos os CSP apurados, calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$IQD_{ano} = \frac{\sum_{j=1}^p CSP_j}{p}$$

Onde:

CSP $j$  é o CSP mensal calculado no mês  $j$ ;

ano é o ano de contrato para o qual se está calculando o CSP;

$j$  é o mês de aferição do valor do CSP, que se inicia no primeiro mês de aferição do ano ( $j=1$ ) e vai até o último mês do período de análise ( $j=p$ );

$p$  é número de meses entre o primeiro e o último mês sendo considerado na aferição do IQD do ano em análise.

O CSP $j$  é formado por um uma nota multiplicada por um fator de ponderação. A nota pode assumir apenas dois valores: 0 ou 1, conforme definição a seguir.

**Nota 1:** Somente será atribuída para refletir o **integral cumprimento**, pela Concessionária, de determinado INDICADOR DE DESEMPENHO. Será também atribuída a Nota 1 aos indicadores cujo prazo de atendimento no PER **ainda não tenha sido atingido**.

**Nota 0:** Será atribuída no caso de **descumprimento, cumprimento parcial ou inconformidades no cumprimento** do INDICADOR DE DESEMPENHO, que tenham sido verificadas **no âmbito das atividades fiscalizadoras** relacionadas ao período considerado.

O fator de ponderação é estabelecido pela Tabela a seguir, conforme a maior ou menor importância conferida ao Indicador de Desempenho.

Categoria	Indicador	Descrição	Metodologia Aferição	Peso
Indicadores de Atendimento ao Usuário	Tempo de espera em fila de pedágio	Tempo de espera na fila dos pedágios (manual) e o tempo de atendimento nas pistas de cobrança automática, quando neste caso houver a parada do veículo, por qualquer motivo (item 3.4.6)	Filas máximas nas praças de pedágio, limitadas a 200 m de extensão, limite que deverá ser visualizado por meio de faixa sinalizada no pavimento. Para aferição deste parâmetro será analisado, durante 15 minutos, se as filas ficam permanentemente maiores do que o patamar estipulado de 200 m	7,5%
			Filas máximas limitadas a 400 m nas vésperas e nos feriados, fins de semana e eventos notáveis, sendo esta extensão também demarcada na Rodovia. Nos eventos notáveis serão definidos a critério do PODER CONCEDENTE, de acordo com as particularidades de cada trecho concedido	7,5%
	Serviços ao Usuário	Manter o Sistema de Informações aos Usuários (item 3.4.4.)	O boletim periódico do Sistema de Informações aos Usuários boletim deverá ser editado mensalmente	1,0
	Tempo de atendimento dos serviços de guincho	Observar o tempo de chegada do guincho/ socorro mecânico ao local do atendimento (item 3.4.4.2) e demais incidentes (item 3.4.4.3)	Serviço de guincho leve: tempo máximo de chegada ao local igual a 60 minutos, em 90% das ocorrências mensais, e nos 10% restantes, não deverá ultrapassar 70 minutos. O tempo de chegada será calculado do momento de identificação do incidente, até o momento de chegada do veículo ao local da ocorrência. Na ocorrência de incidentes simultâneos, os tempos de atendimento poderão ser recalculados. Na BSO provisória: tempo máximo de chegada ao local igual a 70 minutos, em 90% das ocorrências mensais, e nos 10% restantes, não deverá ultrapassar 80 minutos.	3,0%
			Serviço de guincho pesado: tempo máximo de chegada ao local igual a 90 minutos, em 90% das ocorrências mensais, e nos 10% restantes, não deverá ultrapassar 100 minutos. O tempo de chegada será calculado do momento de identificação do incidente, até o momento de chegada do veículo ao local da ocorrência. Na ocorrência de incidentes simultâneos, os tempos de atendimento poderão ser recalculados	3,0%
			Serviço para demais incidentes: Tempo máximo de chegada ao local igual a 120 minutos, em 100% das ocorrências mensais. O tempo de chegada será calculado do momento de identificação do incidente, até o momento de chegada ao veículo ao local da ocorrência	3,0%
Tempo de atendimento de ambulâncias	Observar o tempo de chegada do serviço de atendimento pré-hospitalar ao local de atendimento (item 3.4.4.1)	Para a ambulância do tipo C: tempo máximo de chegada ao local igual a 20 minutos, em 90% das ocorrências mensais, e nos 10% restantes, não deverá ultrapassar 30 minutos. O tempo de chegada será calculado do momento de identificação do incidente, até o momento de chegada do veículo ao local da ocorrência. Na ocorrência de incidentes simultâneos, os tempos de atendimento poderão ser recalculados. Na	10,0%	

		BSO provisória: tempo máximo de chegada ao local igual a 30 minutos, em 90% das ocorrências mensais, e nos 10% restantes, não deverá ultrapassar 40 minutos.	
--	--	--	--

Categoria	Indicador	Descrição	Aferição	Peso
Indicadores de Segurança	Condições do pavimento	Manter o pavimento atendendo as condições previstas no PER (item 3.1.1)	Ausência de áreas exsudadas superiores a 1 m <sup>2</sup>	3,0%
			Ausência de defeitos de alinhamento de placas, fissuras de canto, placas divididas (rompidas), escalonamento ou degrau, placas bailarinas, quebras localizadas ou passagem de nível com grau de severidade classificado como alto	2,0%
			Atendimento dos parâmetros de ICP nos prazos previstos no item 3.1.1. do PER	1,0%
			Ausência de juntas sem selagem, depressões, abaulamentos, painelas ou, ainda, defeitos que caracterizem problemas de segurança aos usuários	3,0%
			Largura mínima das pistas de rolamento de acordo com o especificado nas normas para o projeto geométrico de rodovias rurais, do DAER	2,0%
			Ausência de área afetada por trincas interligadas de Classe 3	3,0%
			Altura de areia (HS), compreendida no intervalo: 0,6 mm < HS < 1,2 mm (para camadas porosas de atrito dispensa-se o limite máximo)	2,0%
			Valor da resistência à derrapagem: VRD > 47	2,0%
			Serão permitidos remendos desde que não apresentem: exsudações; deformações superiores a 5 mm em relação ao pavimento original (medido com régua de 3,6m) ou desagregações	2,0%
			Ausência de Ondulações - a sucessão mais ou menos regular de depressões e saliências transversais definidas de acordo com a Norma DNIT PRO 08/2003	2,0%

Categoria	Indicador	Descrição	Aferição	Peso
Indicadores de Segurança	Manutenção dos elementos rodoviários	Manter o sistema de drenagem e OAC (item 3.1.4), OAE (item 3.1.3), terraplenos e estruturas de contenção (item 3.1.5) e canteiro central e faixa de domínio (item 3.1.6)	OAEs: Guarda-corpos, guarda-rodas e passeios sem necessidade de recuperação ou substituição	3,0%
			OAEs: Ausência de sistemas de drenagem dos tabuleiros sujos e obstruídos	0,5%
			OAEs: Viadutos, passarelas de pedestres e passagens inferiores com placas de sinalização, com indicação do gabarito vertical de passagem	1,0%
			OAEs: Ausência de problemas emergenciais, de qualquer natureza, que, em curto prazo, possam colocar em risco a estabilidade das OAEs	2,0%
			OAEs: Ausência de juntas e aparelhos de apoio fora de sua vida útil	1,0%
			OAEs: Ausência de problemas estruturais em passarelas de pedestres	1,0%
			OAEs: Pintura e limpeza dos guarda-corpos e guarda-rodas das OAEs	0,5%
			Todos os elementos estruturais da infra, meso e superestrutura que estiverem visíveis deverão estar livres de patologias. Os não visíveis deverão ser verificados através de critérios indiretos.	1,0%
			OAEs: Ausência de depressão no encontro com a via	1,0%
			OACs: Ausência total de elemento de drenagem ou OAC com necessidade de recuperação ou substituição emergencial	1,0%
			OACs: Ausência total de seções com empoçamentos de água sobre as faixas de rolamento	3,0%
			OACs: Ausência total de elemento de drenagem ou OAC sujo ou obstruído. Será considerada desobstruída quando toda a extensão dos dispositivos de drenagem apresentarem 90% da altura da seção molhada desobstruída	1,0%
			OACs: Ausência total de problemas emergenciais, de qualquer natureza, que, em curto prazo, possam colocar em risco a Rodovia	2,0%
			Ausência total de terraplenos ou obras de contenção com problemas emergenciais, de qualquer natureza, que, em curto prazo, possam colocar em risco a segurança dos usuários	1,0%
			Funcionamento pleno de todos os elementos de drenagem dos terraplenos e das obras de contenção, limpos e desobstruídos	1,0%
			Ausência total de material resultante de deslizamento ou erosões a menos de quatro metros das faixas de rolamento	1,0%
			Cobertura vegetal nos taludes e cortes desprotegidos	0,5%
			Ausência total de vegetação rasteira nas áreas nobres (acessos, trevos, praças de pedágio e postos de pesagem) com comprimento superior a 10 cm numa largura mínima de 10 m	0,5%
			Ausência total de vegetação rasteira com comprimento superior a 30 cm nos demais locais da faixa de domínio numa largura mínima de 4 m	0,5%
			Ausência total de vegetação rasteira com comprimento superior a 30 cm no Canteiro Central	0,5%
Ausência total de vegetação que afete a visibilidade dos usuários ou cause perigo à segurança de tráfego ou das estruturas físicas, ou que estejam mortas ou, ainda, afetadas por doença em uma largura mínima de 5m	1,0%			
Bloqueio de acessos particulares não autorizados em que se configure situação de risco para o usuário da Rodovia, com notificação de seus responsáveis.	1,0%			
Porcentagem de acessos particulares regularizados em relação ao total de acessos particulares existentes nos prazos previstos no item 3.1.6. do PER.	1,0%			
Desocupações autorizadas pelo PODER CONCEDENTE realizadas nos prazos previstos no item 3.1.6. do PER.	1,0%			

Categoria	Indicador	Descrição	Aferição	Peso
Indicadores Operacionais	Sistema de pedágio	Manter o sistema de arrecadação conforme parâmetros determinados no PER (item 3.4.6)	Será considerado satisfatório quando estiver com operacionalidade em 100% do tempo e atender aos padrões e prazos exigidos no PER, durante todo período de avaliação, excluídos os indicadores de qualidade já referidos nos Indicadores de Atendimento ao Usuário.	2,0%
			Manter permanente aferição pelo INMETRO, com periodicidade máxima de 1 ano, conforme item 3.4.8 do PER	1,0%
	Sistema de Pesagem	Manter o sistema de pesagem de acordo com o PER (item 3.4.8)	Qualquer equipamento ou elemento das balanças fixas que apresente problema deverá ser reparado ou substituído em, no máximo, 24 horas	0,5%
			Qualquer balança não deverá sofrer paralisação superior a 120 horas por ano, exceto se por determinação da DAER/RS	0,5%
	Sistema de Monitoramento de tráfego	Manter o sistema de monitoramento de tráfego de acordo com o PER (item 3.4.3)	A somatória do tempo de interrupção dos sistemas de controle de tráfego não poderá ser superior a 24 horas por mês, em cada sistema	1,0%
			A somatória do tempo de interrupção de funcionamento dos equipamentos que integram o sistema de controle de tráfego não poderá ser superior a 24 horas por mês.	1,0%
Sistema de Inspeção	Manter o sistema de inspeção de tráfego de acordo com o PER (item 3.4.5)	Será considerado satisfatório quando atender aos padrões e prazos exigidos no PER, durante todo período de avaliação	2,0%	
Centro de Controle Operacional	Manter o CCO de acordo com	Será considerado satisfatório quando atender aos padrões e prazos exigidos	2,0%	

Categoria	Indicador	Descrição	Aferição	Peso	
	Instalações	Manter a conservação das edificações, instalações operacionais, sistemas elétricos e de iluminação (itens 3.1.7 e 3.1.8)	o PER (item 3.4.1)	no PER, durante todo período de avaliação	
			Edificações e instalações operacionais existentes na Rodovia totalmente; recuperadas e reformadas para se adequarem às funcionalidades e aos padrões de operação requeridos, observado o disposto na Obrigações de Serviços Operacionais	1,0%	
			Novas edificações, a serem construídas durante a fase de Trabalhos Iniciais, também deverão estar adequadas às funcionalidades e aos padrões de operação requeridos, observado o disposto nas Obrigações de Serviços Operacionais	0,50%	
			Edificações e instalações operacionais existentes, bem como as novas, atendendo aos padrões de acessibilidade exigidos na versão mais recente da Norma NBR 9.050 da ABNT	0,50%	
Indicadores Socioambientais	Gestão Ambiental	Recuperar as "não conformidades" ambientais conforme diretrizes do PER (item 5)	Os serviços de recuperação ambiental serão considerados adequados quando a CONCESSIONÁRIA atender 90% das não-conformidades detectadas, de acordo com o PER, no período de avaliação.	2,0%	
	Gestão Social	Fazer a gestão social conforme diretrizes do PER (item 6)	Será considerado satisfatório quando atender aos padrões e prazos exigidos no PER, durante todo período de avaliação	2,0%	

Observe-se que os grifos destacam de maneira inequívoca que a nota 1 somente será atribuída ao integral cumprimento do Indicador de Desempenho ou cujo prazo não tenha sido atendido. Também, é fundamental destacar que em muitos indicadores aparece a expressão "**ausência total**" que confere um caráter muito rigoroso para a atribuição da nota 1.

### 3. CRITÉRIOS DE APURAÇÃO DO IQD

- 1) Está determinado no Anexo 7 que todos os indicadores serão aferidos conforme as orientações do PER;
- 2) Os indicadores serão avaliados mensalmente;
- 3) Os indicadores que não tiverem metas exigíveis no período receberão nota 1;
- 4) Qualquer descumprimento, cumprimento parcial ou inconformidade no cumprimento de meta verificados no âmbito das atividades fiscalizadoras implicará em nota 0 para o indicador no período.

Cabe destacar que uma nota 0 em qualquer indicador vai produzir como resultado o valor de IQD ser inferior a 100%. Como consequência não ocorrerá a aplicação do reajuste integral da tarifa. No Estudo de Viabilidade Técnica Econômico-Financeira e Ambiental (EVTEA), o IQD e o Fator D são tratados como um ressarcimento ao usuário pela prestação deficiente do serviço e não caracteriza penalidade aplicada à concessionária. Não sendo uma penalidade, basta a constatação do descumprimento da meta do indicador pela fiscalização via relatórios encaminhados ou Termo de Notificação para que fique caracterizado o descumprimento. O atendimento das não conformidades verificadas pela fiscalização dentro dos prazos estipulados no PER após notificação da Concessionária, apenas exime a concessionária de receber as sanções previstas em contrato.

Essa linha de raciocínio tem por base o art. 25 da Lei Federal nº 8987/1995 em que está expresso que "**incumbe à concessionária a execução do serviço concedido, cabendo-lhe responder por todos os prejuízos** causados ao poder concedente, **aos usuários** ou a terceiros, **sem que a fiscalização** exercida pelo órgão competente **exclua ou atenua essa responsabilidade.**"

Por não se tratar de penalidade e sim ressarcimento ao usuário, a obrigação da concessionária é permanentemente manter a qualidade da prestação do serviço nos padrões e prazos definidos no PER, a fim de evitar de que o usuário sofra um prejuízo. Vincular a atribuição de nota 0 em um indicador de desempenho, somente se não forem sanadas as não conformidades dentro do prazo de 24 h ou 72 h da notificação pela fiscalização é uma forma de atenuar a responsabilidade da concessionária, o que é vedado pela lei, conforme demonstrado acima.

É a Informação.

Em 10 de agosto de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Englert, Técnico Superior**, em 16/08/2022, às 11:28, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Pereira da Silva, Diretor de Qualidade**, em 16/08/2022, às 11:29, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.agergs.rs.gov.br/processos/verifica.php> informando o código verificador **0351621** e o código CRC **D2D9F101**.