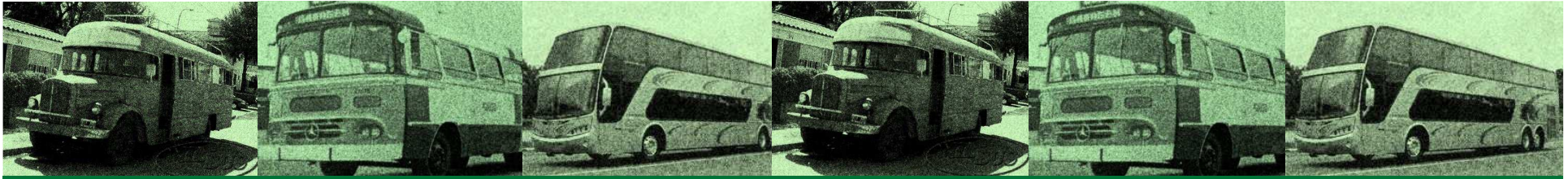


Regulação para a qualidade nos serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros



Junho/2010





REFERÊNCIAS

- **Constituição Federal de 1988:**

Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

...

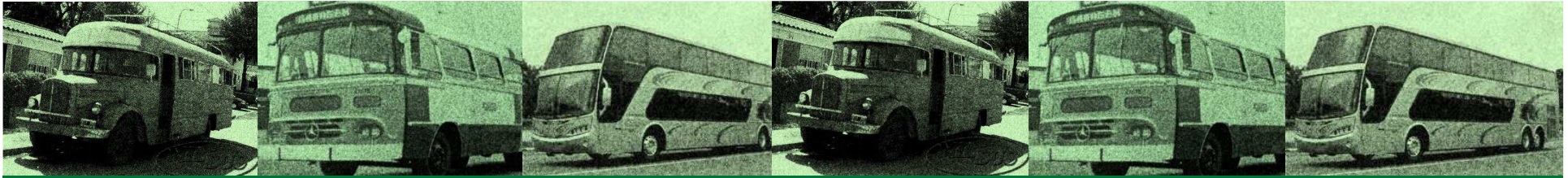
IV - a obrigação de manter serviço adequado.

- **Lei nº 8.987 de 1995:**

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

...



REFERÊNCIAS

- **Lei nº 10.233 de 2001:**

*Art. 11. O gerenciamento da infra-estrutura e a **operação dos transportes** aquaviário e **terrestre** serão regidos pelos seguintes princípios gerais:*

...

*III – **proteger os interesses dos usuários quanto à qualidade e oferta de serviços de transporte** e dos consumidores finais quanto à incidência dos fretes nos preços dos produtos transportados;*

...

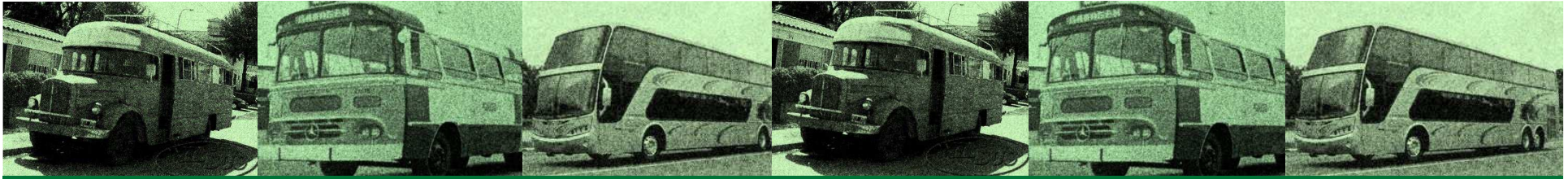
Art. 20. São objetivos das Agências Nacionais de Regulação dos Transportes Terrestre e Aquaviário:

...

*II – **regular ou supervisionar**, em suas respectivas esferas e atribuições, as atividades de prestação de serviços e de exploração da infra-estrutura de transportes, exercidas por terceiros, com vistas a:*

*a) garantir a movimentação de pessoas e bens, em **cumprimento a padrões de eficiência, segurança, conforto, regularidade, pontualidade e modicidade nos fretes e tarifas**;*

...



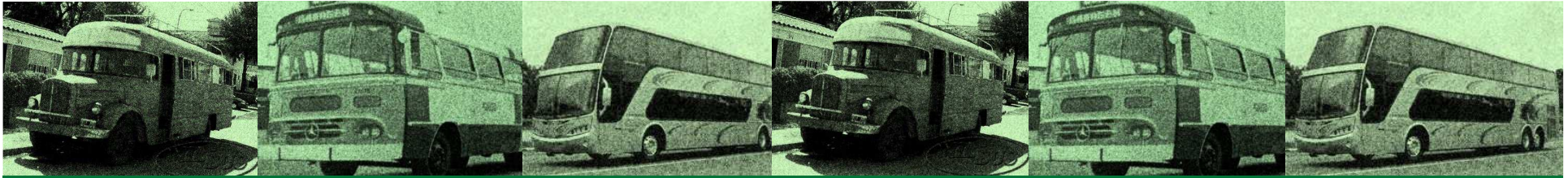
REFERÊNCIAS

- **Deliberação nº 206 de 2009:**

Missão da ANTT: Assegurar aos usuários adequada prestação de serviços de transporte terrestre e exploração de infraestrutura rodoviária e ferroviária outorgada.

- **Qualidade na prestação de serviços:**

- diferença entre o serviço esperado e aquele oferecido
- por um lado: necessário identificar as expectativas do usuários
- por outro lado: necessário monitorar o serviço oferecido
- referências legais



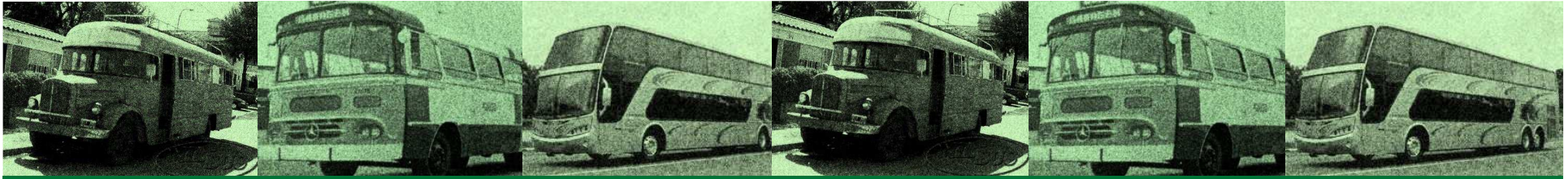
QUALIDADE NO SISTEMA DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL E INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS

- **Elementos de atuação (não necessariamente da ANTT):**
 - Pessoas (trabalhadores, usuários etc.)
 - Veículos
 - Rodovias
 - Terminais, pontos de parada e outras construções
 - Regras operacionais
 - outros



QUALIDADE NO SISTEMA DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL E INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS

- **Pessoas (trabalhadores, usuários etc.)**
 - opinião dos usuários (ouvidoria, audiências públicas, fiscalização, pesquisa etc.)
 - qualificação da mão de obra: capacitação e experiência
- **Veículos**
 - idade máxima da frota vs. manutenção
 - segurança, conforto, higiene
 - acessibilidade de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida



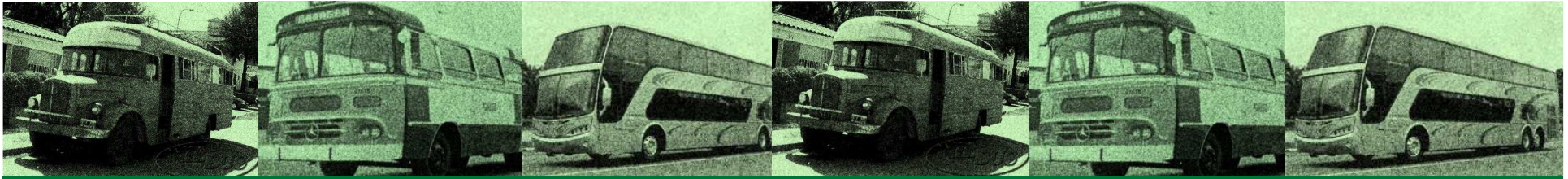
QUALIDADE NO SISTEMA DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL E INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS

• Rodovias

- manutenção (federal – DNIT e ANTT/vias concedidas, estadual e municipal) → segurança e conforto
- tipo de pavimentos vs. coeficiente tarifário correspondente
- priorização de trechos pavimentados vs. menor caminho

• Terminais

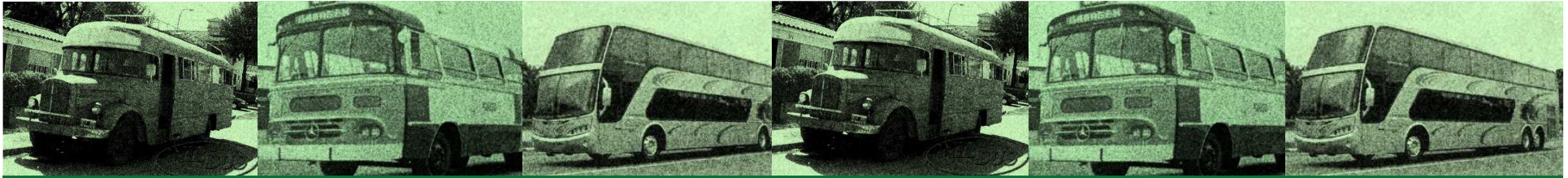
- indefinições sobre as competências/atribuições dos entes públicos
- acesso dos veículos rodoviários aos terminais
- integração/inserção adequada na rede de transporte coletivo urbano
- acessibilidade de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida
- acesso à sala da ANTT
- segurança pública proporcionada pelos terminais



QUALIDADE NO SISTEMA DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL E INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS

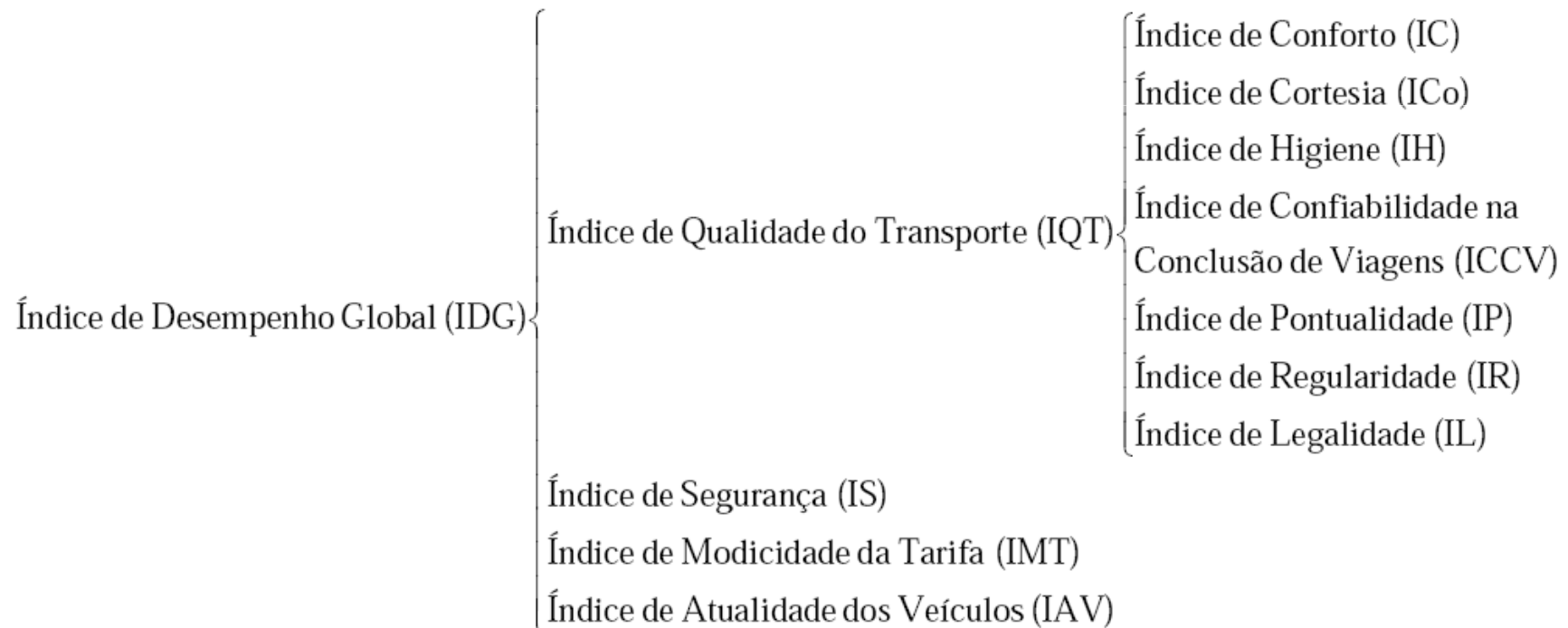
• Regras e aspectos operacionais

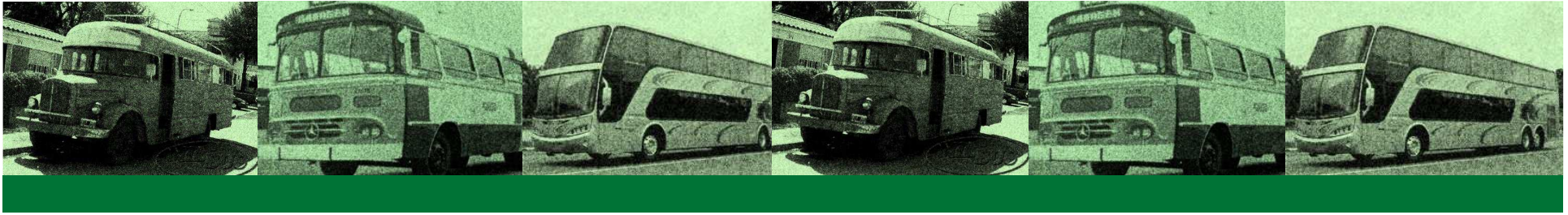
- esquema operacional → forma de atendimento (oferta)
- fiscalização (limitação) → magnitude do sistema e dimensões do país
- aprimoramento dos elementos de monitoramento e controle
- monitoramento automatizado – oferta: controle de itinerários, pontualidade, regularidade, tarifas cobradas, realização/supressão de viagens etc.
- monitoramento automatizado – demanda: origem e destino das viagens, gestão da rede, oferta de novos atendimentos
- regras de flexibilização → maior agilidade na adequação da oferta à demanda vs. previsibilidade do atendimento para o usuário vs. manutenção da qualidade dos serviços.



QUALIDADE NO SISTEMA DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL E INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS

- Controle processual
- Controle finalístico → gestão por resultados → sistema de indicadores





OBRIGADO

