

AUDIÊNCIA

COMISSÃO DE ECONOMIA E OBRAS PÚBLICAS

Assembleia da República, 29 de Maio de 2012

Comissão Técnica Portuguesa de Normalização
CT 148 – Transportes, Logística e Serviços

«A União Europeia deverá disponibilizar aos seus cidadãos transportes públicos seguros, eficientes e de qualidade»

- EUROPEAN COMISSION WHITE PAPER – Roadmap to a Single European Transport Area - Towards a competitive and resource efficient transport system (2011)
- DIRECTIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO – Contratos Públicos (2011)
- COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS - Plano de Acção para a Mobilidade Urbana (2009)
- REGULAMENTO (CE) N.º 1370/2007 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO – Serviço Público de Transporte de Passageiros

Estratégia EUROPA 2020

“Uma Europa eficiente em termos de recursos» destinada a contribuir para dissociar o crescimento económico da utilização dos recursos, assegurar a transição para uma economia hipocarbónica, aumentar a utilização das fontes de energia renováveis, modernizar o nosso sector dos transportes e promover a eficiência energética.”

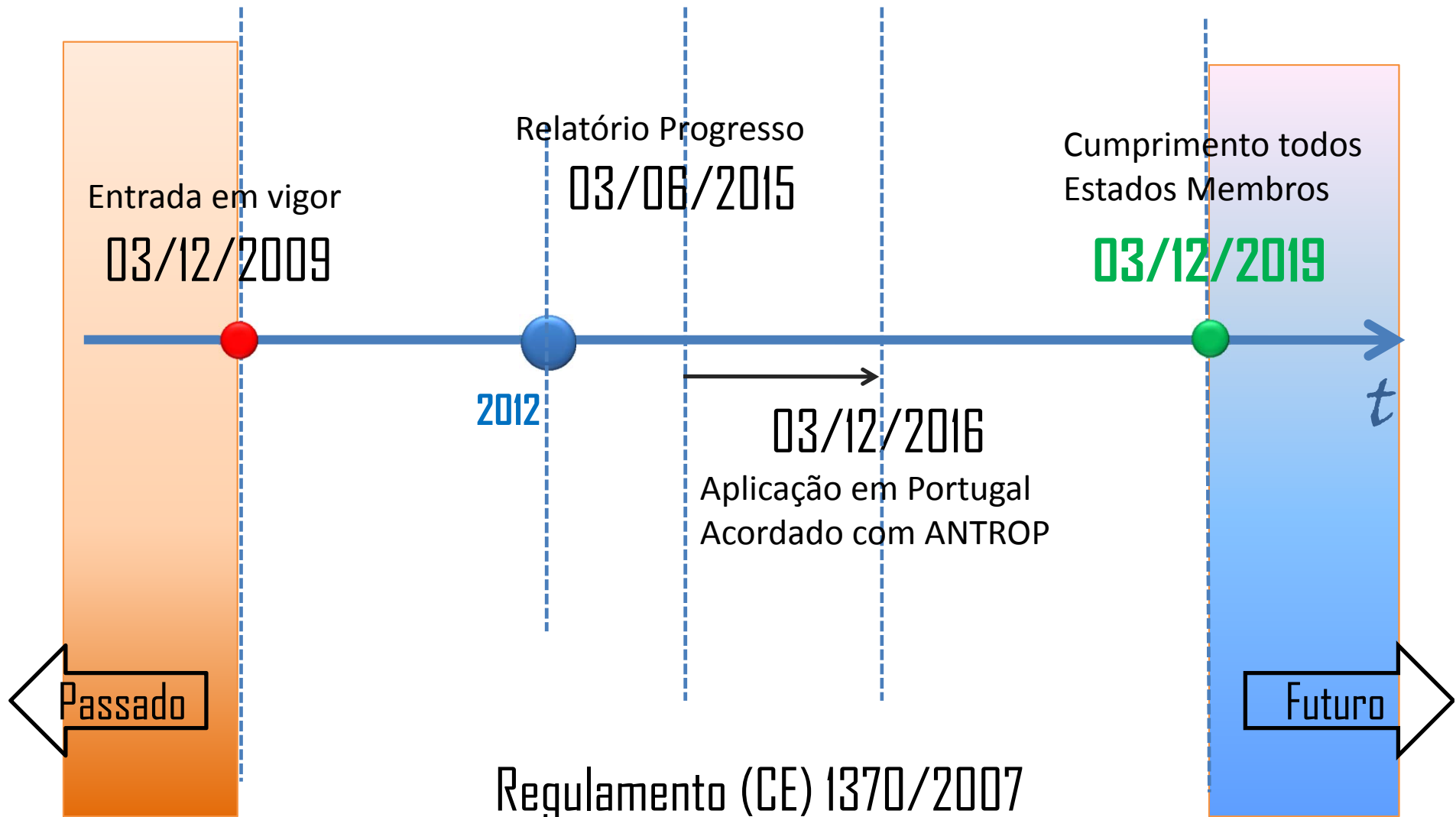
Regulamento (CE) 1370/2007

Realçar o seu objectivo principal:

- Garantir serviços de transporte de passageiros SEGUROS, EFICAZES e de ELEVADA QUALIDADE

Está também ali bem explícito que:

“A prestação de serviços públicos de transporte de passageiros na Comunidade Europeia passará a ser acompanhada de uma avaliação da evolução da qualidade do transporte público realizado”



TRANSPORTES PÚBLICOS DE PASSAGEIROS (M. E.)

Contratação Pública

O Governo irá modificar o enquadramento jurídico nacional da contratação pública e melhorar as práticas de adjudicação, no sentido de assegurar um ambiente de negócios mais transparente e competitivo e de melhorar a eficiência da despesa pública. Em particular irá:

- 7.24. Alterar as disposições do Código de Contratação Pública Português relativas a erros e omissões, a trabalhos ou serviços adicionais, de acordo com as Directivas comunitárias em matéria de contratação pública. **[T4-2011]**
- 7.25. Implementar as medidas adequadas para resolver os problemas actualmente existentes que digam respeito à adjudicação directa de obras/serviços adicionais e garantir que tais adjudicações ocorrem exclusivamente ao abrigo das condições estritas previstas pelas Directivas. **[T4-2011]**

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS

COMUNIDADE EUROPEIA

CONTRATAÇÃO PÚBLICA

BONUS - MALUS

Limburg (Netherlands)

Area

- Province of Limburg
- 2006-20(12)
- 1,234,000 inhabitants
- Mix of urban, suburban and rural areas
- Regional train, bus and demand-responsive transport

Call for tender

- Two networks (North and South Limburg)
- Functional tendering with low specification level
- Assets owned by operator

Awarding

- Competitive tendering
- Complex multicriteria award (price: total subsidy, cost coverage, realization of wished connections, several plans)

Freedom

- Operator is free to (re)design the public transport network and product within certain minimum standards of service set by the authority
- (40% more supply, higher frequency)

Incentives

- Revenue risk to operator
- Bonus/malus linked to cost coverage, passenger satisfaction
- Special subsidies for certain issues (accessibility, security)

Enforcement

- Operational quality monitoring, enforcement with penalties
- Penalties max. € 1,000,000

Waterland area (Amsterdam area)

Area

- 145.000 inhabitants
- 2006-2011
- Bus (150)

Call for tender

- One network
- Functional tendering
- Super-incentives contract linked to realised passenger revenue
- Fixed max. yearly subsidy
- Assets owned by O

Awarding

- Competitive tendering
- Complex multi-criteria evaluation (60% supply quality, 15% service quality, 15% revenue growth and MC, 10% realisation of wishes (services, vehicles,...))

Freedom

- O may freely change services within functional specifications after receiving advice from passengers council
- Obligation to produce total service quantity in the bid

Incentives

- Revenue risk to O
- Revenue multiplier paid by A, based on promised revenue growth in bid
- (Growth revenue 35% promised, with 50% growth supply)

Enforcement

- Monitoring by customer satisfaction index with bonus/malus
- Monitoring of production and punctuality with penalty

Lyon (France)

Area

- 1,3 million inhabitants
- 2005-2010
- Bus, tram, trolleybus, metro, funicular

Call for tender

- One network
- Predefined quantity, quality and fares by A
- Assets owned by A

Awarding

- Pre-selection
- Negotiation

Freedom

- O must suggest improvements (incl. cost & rev. csqce)
- 1% free
- No new lines or stops

Incentives

- Annual production cost payment to O
- Annual revenue payment to A + incentives related to revenue growth
- Very complex, but limited, incentives

Enforcement

- Operational quality monitoring with bonuses and penalties

London (UK)

Area

- Greater London Area
- 8 million inhabitants
- 20% of contracts each year, 5+2 year contracts
- Urban bus

Call for tender

- One route = one contract
- Service and vehicle specified
- Assets owned (or leased) by operator

Awarding

- Competitive tendering
- Award on best overall value

Freedom

- A responsible for developing the public transport product (routes, frequencies, fares)
- O responsible for timing
- O has no freedom to change the product on its own

Incentives

- Revenue risk for Authority
- Extension if above targets

Enforcement

- Self-assurance, roadside timing
- Bonus/penalty related to reliability against targets
- Customer satisfaction, mystery traveller, audits, assessments (driving, engineering, environment,...)

NORMA ORIENTADORA

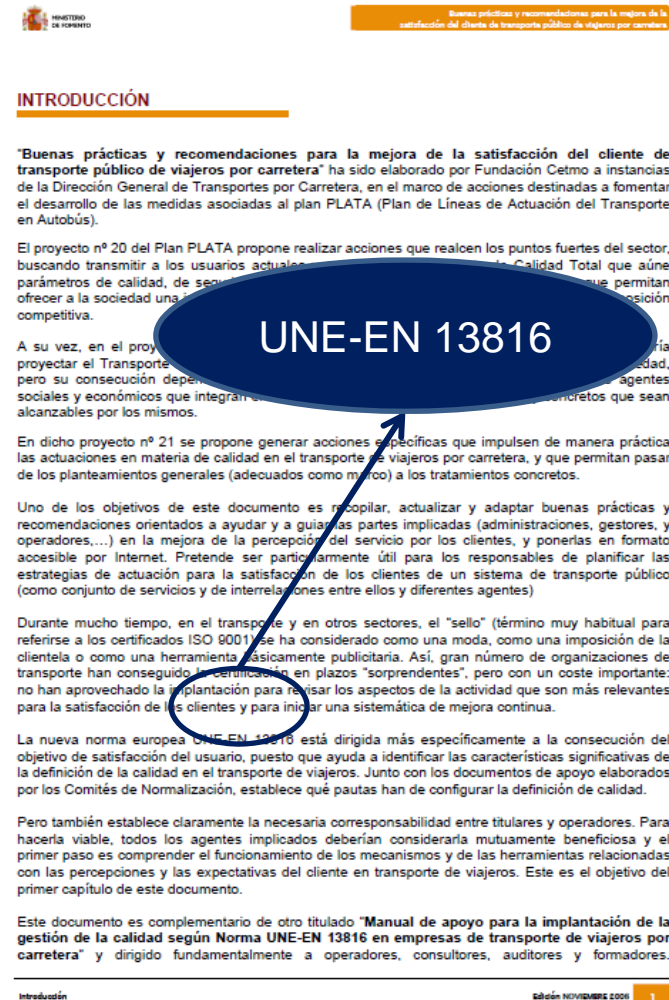
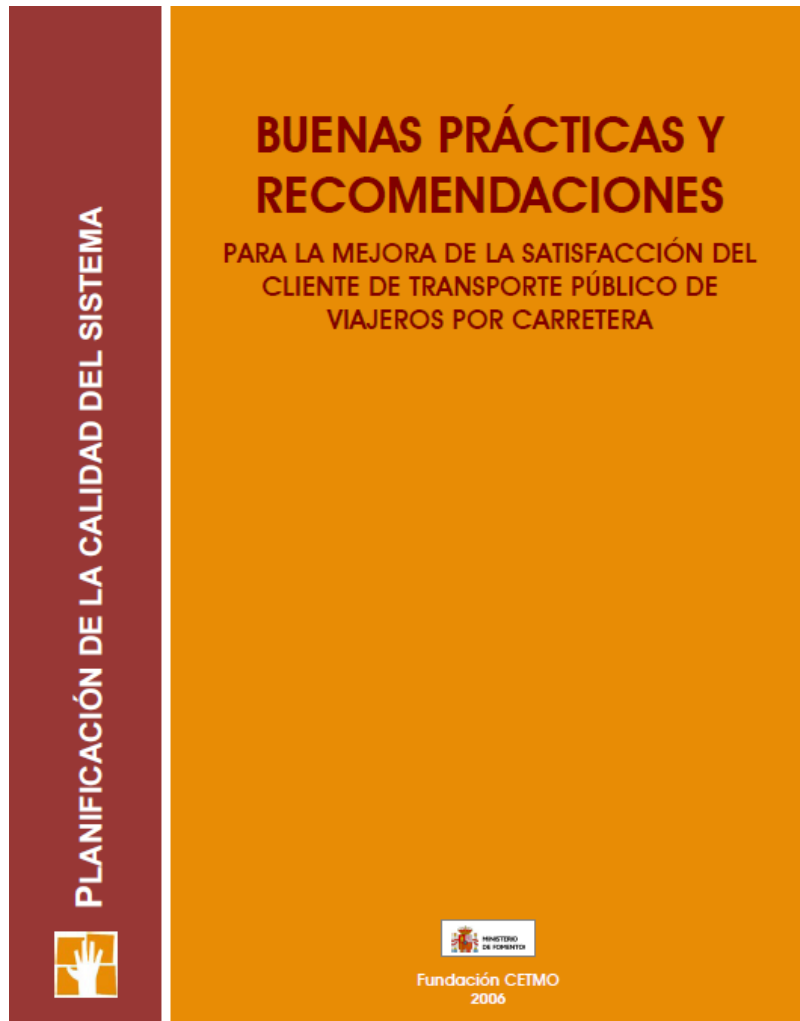
EN13816:2002

NP EN 13816:2003

Transportes – Logística e Serviços – Transporte público de passageiros –
Definição da qualidade de serviço, objetivos e medições.

- Norma Europeia orientadora que especifica os requisitos para definir, objetivar e **medir a qualidade do serviço no transporte público de passageiros**, e dá orientações quanto à seleção dos métodos de medição correspondentes.
- Destina-se a ser utilizada pelos prestadores de serviços na apresentação e monitorização dos seus serviços, mas também se **recomenda o seu uso às autoridades e entidades com responsabilidades na preparação de concursos de TPP.**

ESPAÑA – MINISTÉRIO DO FOMENTO (2006)



**“O que não é medido
não pode ser gerido”**

(Robert Kaplan e David Norton)



CT 148

Transportes, logística e serviços

O Sistema Português da Qualidade – SPQ

(Enquadramento legal e institucional para os assuntos da Qualidade em Portugal).

O SPQ está organizado em 3 subsistemas – Qualificação, Metrologia e **Normalização**.

A estrutura da Normalização em Portugal assenta em 3 pilares:

- **ONN** – Organismo Nacional de Normalização (IPQ).
- **ONS** – Organismos de Normalização Sectorial.
- **CT** – Comissões Técnicas Portuguesas de Normalização.

Âmbito da CT 148

- Transporte de Passageiros
- Transporte de Mercadorias
- Operações Logísticas
- Parques de Estacionamento

→ Equivalência no CEN (Comité Europeu de Normalização)
TC 320 "*Transport – Logistics and services*"

Constituição da CT 148

Nesta Comissão têm estado representados os principais atores a nível nacional nestas áreas:

- operadores de transportes
- operadores logísticos
- entidade reguladora
- associação dos consumidores
- entidades certificadoras
- associações de profissionais
- outras entidades ligadas ao sector

Histórico

Desde 1998, a CT 148 tem vindo a desenvolver trabalhos no âmbito da normalização:

- criação de normas portuguesas
- elaboração de versões portuguesas de normas europeias
- divulgação de normas junto do sector
- acompanhamento de trabalhos de normalização europeia, para preparação de voto nacional

Destaques

2008 - Inquérito ao Sector, sobre normalização

2008 - Newsletter eletrónica da CT 148

2008 – Seminário (Norma Metro)

2009 – Criação de duas Subcomissões

- Transporte de Passageiros e Parques de Estacionamento
- Mercadorias e Logística

2010 – Seminário (Norma Autocarros Urbanos e Norma Segurança do Transporte de Mercadorias Perigosas)

2012 – Seminário (Norma Eléctricos e Norma Fiscalização Títulos Transporte)

Enfoque

Elaborada a **versão portuguesa** da norma europeia:

“EN 13816:2002 – Transportes - Logística e Serviços - Transporte público de passageiros - Definição da qualidade de serviço, objectivos e medições”

Elaboradas normas de acordo com as orientações da NP EN 13816:2003, para **diferentes modos de transporte de passageiros:**

Metro - Autocarros urbanos - Eléctrico

Autocarros interurbanos (em finalização)

Vantagens

- São ajustadas a cada modo de transporte.
- São objetivas.
- São mensuráveis.
- Permitem a certificação do serviço e promovem a qualidade do mesmo.

Normas

- Todas as normas apresentam a mesma estrutura e baseiam-se na NP EN 13816:2003 adotando os critérios de qualidade definidos na mesma:
 1. Oferta de serviço
 2. Acessibilidade
 3. Informação
 4. Tempo
 5. Apoio ao cliente
 6. Conforto
 7. Segurança pessoal / pública
 8. Impacto ambiental

- Cada critério subdivide-se em subcritérios (exemplo) :

3. Informação

3.1 Informação Geral

3.1.1 sobre oferta de serviço

3.1.2 sobre acessibilidade

(...)

3.1.8 sobre impactos ambientais

3.2 Informação de viagem em situações normais

3.2.1 direções de ruas

3.2.2 identificação de pontos de E/D

(...)

3.2.7 sobre tipos de bilhetes

3.3 Informação de viagem em situações perturbadas

3.3.1 sobre a situação atual/prevista da rede

3.2.2 sobre alternativas disponíveis

(...)

3.3.5 sobre objetos perdidos

Normas

- As normas pressupõe a existência de um Sistema de Gestão de Qualidade implementado na organização, tomam como referencial a NP EN ISO 9001 mas não obrigam à sua certificação.
- São perfeitamente coerentes e compatíveis com as restantes normas ISO.

Normas

Norma	Modo de transporte	Status
4475:2008	Rede de Metro	Publicada
4493:2010	Linhas de autocarros urbanos	Publicada
4503:2011	Linhas de elétricos	Publicada
	Linhas de autocarros interurbanos	Em elaboração
	Transporte fluvial	
	Linhas de comboios	

Estrutura

1. Objetivo e campo de aplicação
2. Referências normativas
3. Abreviaturas, termos e definições

3.2.13 índice de lugares sentados

Relação entre o número de lugares sentados existentes numa unidade de TPP e a sua lotação.

3.2.14 intervalo de passagem

Intervalo de tempo entre passagens de duas unidades de TPP que servem uma secção de percurso com pelo menos dois pontos de E/D comuns.

NP 4503

Estrutura

4. Características do serviço

4.1 Características básicas do serviço

4.1.6 Intervalo de passagem

A linha deve ter definido o intervalo de passagem ao longo do dia, em qualquer dos sentidos, incluindo as alterações previstas a esse intervalo ao longo do ano, caso existam.

Quando na presença de intervalos regulares superiores a 15 min, deve ser definido um Horário de Passagem, passando de um critério de regularidade para um critério de pontualidade.

4.1.7 Período de operação

A rede deve ter definido o período ou períodos de funcionamento, ao longo do ano.

NP 4475

4.2 Características de qualidade do serviço

4.2.3 Informação

4.2.3.1 Informação geral

4.2.3.1.1 Nos veículos

Serviço de Referência: Veículos tendo a bordo a seguinte informação:

Nº de Frota;

Ficha de informação de direitos e deveres dos utilizadores de transportes colectivos;

Tarifário em vigor;

Aviso de coima;

Aviso de sistema de vídeo-vigilância (quando instalado);

Informação diversa (preço da tarifa de Bordo junto à banqueta do tripulante, proibição de fumar, lugares cativos, comando de emergência no interior);

Identificação do fornecedor do serviço e dos meios de contacto de apoio ao cliente;

Objectos perdidos/achados (indicação de local ou meios de contacto);

Alterações de linhas programadas, em termos de criação, supressão ou alteração, quer relativamente ao período de funcionamento das mesmas, quer dos seus percursos;

Novos serviços e outras informações de interesse geral, relacionadas com a actividade de TPP, nomeadamente, a ocorrência prevista de paralisações que ponham em causa essa actividade.

NP 4493

4.3 Medição da conformidade do serviço

4.3.1 Medição de desempenho

4.3.1.1 Medição directa de desempenho (MDD)

Deve ser realizada pelo fornecedor do serviço nas características para as quais existam indicadores que sejam quantificáveis e deve ser efectuada com a periodicidade definida nos Quadros A.1 a A.8 do Anexo A.

O serviço não deve ser considerado conforme, sempre que no período de avaliação os resultados se encontrem abaixo do limiar de desempenho inaceitável.

4.3.1.2 Inquérito de cliente mistério (ICM)

Estes inquéritos devem permitir avaliar todas as características da qualidade que são facilmente percebidas pelos clientes e, tanto quanto possível, devem ser ponderadas e quantificadas através de métodos determinados e validados. Estes inquéritos devem ser efectuados de acordo com a periodicidade definida nos Quadros A.1 a A.8 do Anexo A, e para as características indicadas nesses quadros.

NP 4493

5. Fornecimento do serviço

5.1 Sistema de Gestão da Qualidade

5.2 Documentação do sistema

5.3 Responsabilidade da gestão

5.4 Gestão dos recursos

5.5 Realização do serviço

5.6 Medição, análise e melhoria

Anexos: Quantificação dos níveis de qualidade do serviço por característica da qualidade

Quadro A.4 – Tempo⁵

CARACTERÍSTICA			AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DO SERVIÇO			
			NÍVEL DE EXIGÊNCIA	LIMIAR DE DESEMPENHO INACEITÁVEL	MÉTODO DE MEDIÇÃO	PERIODICIDADE
Tempo	Duração da viagem	No veículo	100 % das viagens de acordo com o tempo planeado para o percurso realizado	> 10 % das viagens fora do tempo planeado	MDD	Diária
					ICM	Semestral
					ISC*	Anual
	Cumprimento do horário	Pontualidade	100 % das viagens de acordo com o horário estabelecido no serviço de referência	> 10 % das viagens fora do horário estabelecido no serviço de referência	MDD	Diária
					ICM	Semestral
		Regularidade	100 % dos veículos cumpre o intervalo de passagem nas paragens definido no serviço de referência	> 15 % dos veículos não cumpre o intervalo de passagem nas paragens definido no serviço de referência	MDD	Diária
ICM	Semestral					
				ISC*	Anual	

NP 4475

Anexos: Os níveis de exigência e limiares de desempenho inaceitáveis são adaptados a cada modo de transporte (exemplo dos limiares de desempenho inaceitáveis para o Tempo)

Característica	Metro (NP 4475)	Autocarros urbanos (NP 4493)	Elétrico (NP 4503)
Duração da viagem	> 10 % das viagens fora do tempo planeado	> 25 % das viagens fora do tempo planeado	> 25 % das viagens fora do tempo planeado
Pontualidade	> 10 % das viagens fora do horário estabelecido no serviço de referência	> 20 % das viagens fora do horário estabelecido no serviço de referência	> 20 % das viagens fora do horário estabelecido no serviço de referência
Regularidade	> 15 % dos veículos não cumpre o intervalo de passagem nas paragens definido no serviço de referência	> 25 % dos veículos não cumpre o intervalo de passagem nas paragens definido no serviço de referência	> 25 % dos veículos não cumpre o intervalo de passagem nas paragens definido no serviço de referência

Taxa de incidentes

Fórmulas de cálculo

Metro Taxa de incidentes no sistema	Autocarros e elétricos Taxa de incidentes a bordo do veículo
$\text{Taxa de incidentes no sistema} = \frac{\sum \text{Incidentes}}{\text{Passageiros Transportados}} \times 10^6$	$\text{Taxa de incidente a bordo} = \frac{\sum \text{Incidentes a Bordo}}{\text{Passageiros Transportados}} \times 10^6$

Nível de exigência

Metro (canal aberto) (NP 4475)	Metro (enterrado) (NP 4475)	Autocarros urbanos (NP 4493)	Elétrico (NP 4503)
Taxa de incidentes ≤ 40	Taxa de incidentes ≤ 8	Taxa de incidentes ≤ 3	Taxa de incidentes ≤ 4

Limiar de desempenho inaceitável

Metro (canal aberto) (NP 4475)	Metro (enterrado) (NP 4475)	Autocarros urbanos (NP 4493)	Elétrico (NP 4503)
Taxa de incidentes > 50	Taxa de incidentes > 10	Taxa de incidentes > 4	Taxa de incidentes > 5

Conclusões

... estas normas...

- Foram feitas por um conjunto de peritos (operadores, entidades certificadoras, representantes dos consumidores).
- Baseiam-se na norma europeia de transporte público de passageiros.
- Estão transpostas para a realidade nacional e os vários modos de transporte.
- São objetivas, mensuráveis e traduzem a qualidade do serviço.

Conclusões ... então...

- São uma boa base para a melhoria do serviço de transporte.
- São uma boa base para a elaboração de cadernos de encargos.
- São uma boa base para a elaboração de **contratos de serviço público**.

Conclusões

O trabalho já realizado e a realizar pela CT 148 está disponível para poder servir de base de sustentação à elaboração de legislação no setor.

Estamos disponíveis para colaborar com as autoridades, na melhoria dos serviços de transporte público em Portugal.

CT 148 – Temas Atuais

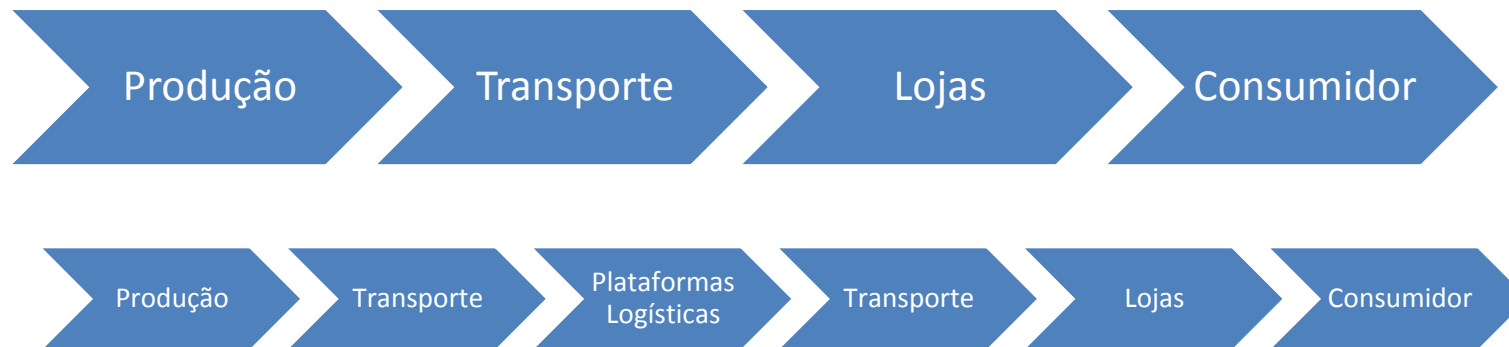
- Requisitos do Serviço de Transporte Interurbano de Passageiros
- Requisitos do Serviço de Parques de Estacionamento
- Requisitos do Serviço de Transporte de Mercadorias
- Certificação das Operações Logísticas

CT 148 – Temas Atuais

- Requisitos do Serviço de Transporte Interurbano de Passageiros
- Requisitos do Serviço de Parques de Estacionamento
- **Requisitos do Serviço de Transporte de Mercadorias**
- Certificação das Operações Logísticas

Principais Alterações na Cadeia de Abastecimento

- Estrutura



Principais Alterações na Cadeia de Abastecimento



Processo Único

- Fornecimento (Serviço+Transporte)
- Melhor Controlo dos Processos
- Estabelecimento de Regras

Eficiência Operacional

- Redução dos Tempos de Entrega
- Nível de Serviço
- Diminuição dos Custos Unitários

Capital

- Redução dos Níveis de Stocks
- Capacidade Negocial

A Normalização

- É mais que uma Vantagem Competitiva é, (quase), um Imperativo

O nível de Exigência, é cada vez maior...

Presente nos Cadernos de Encargos

- *Criar todos as condições para que a Normalização não seja, ou, não se torne um processo de exclusão empresarial*

CT 148 - Transportes, logística e serviços

Ao serviço da qualidade nos transportes.

Obrigado pela atenção dispensada.