

**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL N° [●]**

CONCESSÃO PARA ADMINISTRAÇÃO, MANUTENÇÃO, CONSERVAÇÃO, EXPLORAÇÃO COMERCIAL E REQUALIFICAÇÃO DO TERMINAL DE ÔNIBUS PRINCESA ISABEL E DE SEUS EMPREENDIMENTOS ASSOCIADOS, E REALIZAÇÃO DE OBRAS DE MELHORIA NO PERÍMETRO DE ABRANGÊNCIA.

**ANEXO IV – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

CONSULTA PÚBLICA

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I – DIRETRIZES GERAIS .....</b>	<b>3</b>
1. INTRODUÇÃO.....	3
2. FATOR DE DESEMPENHO.....	4
<b>CAPÍTULO II – ÍNDICES DE DESEMPENHO COMPONENTES DO FATOR DE DESEMPENHO.....</b>	<b>6</b>
3. DIRETRIZES GERAIS PARA O CÁLCULO DOS ÍNDICES DE DESEMPENHO.....	6
4. ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES (IRC).....	6
5. ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DO TERMINAL (IDT) .....	7
6. ÍNDICE DE MANUTENÇÃO E DISPONIBILIDADE DO SISTEMA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO (ITI).....	9
7. ÍNDICE DE QUALIDADE DOS ATIVOS DO TERMINAL (IQT).....	11
8. ÍNDICE DE COORDENAÇÃO E COMUNICAÇÃO (ICC).....	11
9. ÍNDICE DE LIMPEZA DO TERMINAL (ILT).....	11
10. ÍNDICE DE ACIDENTES NO TERMINAL (IAT).....	11
11. ÍNDICE DE CRIMES E CONTRAVENÇÕES PENAIS (ICP) .....	13
12. ÍNDICE DE CONFORMIDADE (IC).....	14
<b>CAPÍTULO III – CÁLCULO DO FATOR DE DESEMPENHO .....</b>	<b>15</b>
13. CÁLCULO DO FATOR DE DESEMPENHO.....	15
<b>CAPÍTULO IV – AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.....</b>	<b>17</b>
14. SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO .....	17

## **CAPÍTULO I – DIRETRIZES GERAIS**

### **1. INTRODUÇÃO**

**1.1.** O sistema de mensuração de desempenho disciplinado neste ANEXO destina-se a fixar o nível de qualidade mínimo desejado pelo PODER CONCEDENTE e a permitir a aferição do desempenho da CONCESSIONÁRIA em suas atividades, mediante o cálculo do FATOR DE DESEMPENHO.

**1.2.** O resultado do FATOR DE DESEMPENHO deve impactar o valor da OUTORGA ANUAL EFETIVA a ser paga pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE nos termos do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DA OUTORGA.

**1.3.** O cálculo do FATOR DE DESEMPENHO (FD) deve se dar nos moldes da fórmula do item 2.1 deste ANEXO, cujo resultado corresponde a uma nota de 0 (zero) a 5 (cinco), sendo 0 (zero) o pior resultado e 5 (cinco) o melhor resultado.

**1.4.** O FATOR DE DESEMPENHO deve ser calculado para cada período de 12 (doze) meses, iniciando-se a aferição dos ÍNDICES que o compõe no 25º (vigésimo quinto) mês a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, nos termos do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DA OUTORGA, sem prejuízo da periodicidade da aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO que o compõem, que poderá ocorrer em intervalos distintos, nos termos do presente ANEXO.

**1.5.** Para cálculo do FATOR DE DESEMPENHO devem apenas ser considerados INDICADORES DE DESEMPENHO aferidos no TERMINAL.

**1.5.1.** Na impossibilidade de aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO no TERMINAL, por culpa da CONCESSIONÁRIA, deve ser atribuída nota mínima ao INDICADOR DE DESEMPENHO.

**1.6.** Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 3 (três) na qualidade de serviço para um mesmo ÍNDICE DE DESEMPENHO por 2 (dois) períodos de aferição consecutivos ou alternados em um prazo de 5 (cinco) anos, ela deve apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 2 (dois) meses após o cálculo do último FATOR DE DESEMPENHO, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

**1.7.** Todos os cálculos necessários para aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO e do FATOR DE DESEMPENHO apresentados neste ANEXO devem ser realizados considerando-se duas casas decimais.

## 2. FATOR DE DESEMPENHO

**2.1.** O FD corresponde à nota final de qualidade e disponibilidade do OBJETO do CONTRATO, apurada conforme a seguinte fórmula de cálculo:

$$FD = IC * M$$

Em que:

**FD** = Fator de Desempenho;

**IC** = Índice de Conformidade;

**M** = Média das notas dos demais ÍNDICES DE DESEMPENHO, exceto IC, calculadas no período de 12 (doze) meses de aferição.

**2.2.** A tabela abaixo lista os ÍNDICES DE DESEMPENHO utilizados para calcular M (IRC, IDT, ITI, IQT, ICC, ILT, IAT, ICP) e o IC, bem como descreve a responsabilidade e forma de aferição e a frequência de monitoramento dos INDICADORES DE DESEMPENHO que compõem cada ÍNDICE DE DESEMPENHO:

**TABELA 1 – ÍNDICES DE DESEMPENHO QUE COMPÕEM O FATOR DE DESEMPENHO**

ÍNDICE DE DESEMPENHO	PESO DO ÍNDICE EM M	RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES	FORMA DE AFERIÇÃO	FREQUÊNCIA MÍNIMA DE AFERIÇÃO
ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES (IRC)	0,10	PODER CONCEDENTE	Fórmula detalhada no item 4.2 deste ANEXO	Anual
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DO TERMINAL (IDT)	0,20	PODER CONCEDENTE	Fórmula detalhada no item 5.2 deste ANEXO	Diária
ÍNDICE DE MANUTENÇÃO E DISPONIBILIDADE DO SISTEMA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO (ITI)	0,10	PODER CONCEDENTE	Fórmula detalhada no item 6.2 deste ANEXO	Diária
ÍNDICE DE QUALIDADE DOS ATIVOS DO TERMINAL (IQT)	0,20	PODER CONCEDENTE	Formulário de avaliação conforme TABELA 1 do APÊNDICE ÚNICO	Mensal
ÍNDICE DE COORDENAÇÃO E COMUNICAÇÃO (ICC)	0,10	PODER CONCEDENTE	Formulário de avaliação conforme TABELA 3 do APÊNDICE ÚNICO	Mensal
ÍNDICE DE LIMPEZA DO TERMINAL (ILT)	0,10	PODER CONCEDENTE	Formulário de avaliação conforme TABELA 2 do APÊNDICE ÚNICO	Semanal
ÍNDICE DE ACIDENTES NO TERMINAL (IAT)	0,10	CONCESSIONÁRIA	Fórmula detalhada no item 10.2 deste ANEXO	Anual
ÍNDICE DE CRIMES E CONTRAÇÕES PENAS (ICP)	0,10	CONCESSIONÁRIA	Fórmula detalhada no item 11.2 deste ANEXO	Anual
ÍNDICE DE CONFORMIDADE (IC)	N/A	CONCESSIONÁRIA	Fórmula detalhada no item 12.2 deste ANEXO	Frequência detalhada na TABELA 8 deste ANEXO

**2.3.** O componente M da fórmula do FATOR DE DESEMPENHO deve ser calculado de acordo com a equação abaixo, sendo que o valor dos ÍNDICES DE DESEMPENHO nela previstos devem ser expressos em termos de notas de 0 (zero) a 5 (cinco):

$$M = [0,10 * IRC + 0,2 * IDT + 0,10 * ITI + 0,2 * IQT + 0,10 * ICC + 0,10 * ILT + 0,10 * IAT + 0,10 * ICP]$$

**2.4.** Apenas o ÍNDICE DE CONFORMIDADE (IC) deve ser aferido e transformado em nota de 0 (zero) ou 1 (um), conforme especificado neste ANEXO.

## **CAPÍTULO II – ÍNDICES DE DESEMPENHO COMPONENTES DO FATOR DE DESEMPENHO**

### **3. DIRETRIZES GERAIS PARA O CÁLCULO DOS ÍNDICES DE DESEMPENHO**

**3.1.** O número total de PASSAGEIROS do TERMINAL que deve ser considerado para cálculo dos ÍNDICES DE DESEMPENHO IRC, IAT, e ICP corresponde ao número total de PASSAGEIROS embarcados anualmente no TERMINAL, conforme divulgado pela SPTrans.

**3.1.1.** A SPTrans será responsável por divulgar a metodologia de cálculo relativa ao número total de PASSAGEIROS embarcados até a DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

**3.2.** O número total de horas de funcionamento do TERMINAL que deve ser considerado para o cálculo dos ÍNDICES DE DESEMPENHO IDT e ITI corresponde à soma das horas de funcionamento obrigatório no período de 12 (doze) meses de aferição, observado o horário de funcionamento estabelecido no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**3.3.** Para os ÍNDICES DE DESEMPENHO ICC, IQT e ILT, a avaliação do PODER CONCEDENTE se dá por meio de vistorias *in loco*, quando devem ser preenchidos os formulários de avaliação específicos de cada ÍNDICE DE DESEMPENHO, conforme APÊNDICE ÚNICO – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO.

**3.4.** Devem ser consideradas para aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO as frequências mínimas estabelecidas na **TABELA 1 – ÍNDICES DE DESEMPENHO QUE COMPÕEM O FATOR DE DESEMPENHO**.

### **4. ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES (IRC)**

**4.1.** Objetivo: Monitorar as manifestações espontâneas recebidas sobre insatisfações com o serviço prestado no TERMINAL.

**4.2.** Procedimento de Cálculo: O IRC deve ser aferido através da relação entre o número total de reclamações recebidas por meio do Portal de Atendimento SP156 e, se houver, por meio do Canal Oficial de reclamações da CONCESSIONÁRIA, e o número total (em milhares) de PASSAGEIROS do TERMINAL no período aferido:

$$IRC = \frac{\text{Número de reclamações recebidas no período aferido}}{\text{Número total de PASSAGEIROS do TERMINAL no período aferido (em milhares)}}$$

**4.3.** Devem ser consideradas, para a aferição do IRC, todas as reclamações relativas aos serviços de administração, manutenção e conservação do TERMINAL de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, nos termos do CONTRATO.

**4.4.** Devem ser desconsideradas, para a aferição do IRC, as reclamações referentes às atividades das OPERADORAS, tais como atrasos de veículos, mudanças de atividade das linhas, más condições de veículos, entre outras.

**4.5.** Para fins de cálculo do FATOR DE DESEMPENHO, o IRC deve ser convertido em uma nota, conforme tabela abaixo:

**TABELA 2 – CONVERSÃO DO IRC**

<b>IRC</b>	<b>NOTA IRC</b>
IRC ≤ 2%	5
2% < IRC ≤ 5%	4
5% < IRC ≤ 10%	3
10% < IRC ≤ 15%	2
15% < IRC ≤ 20%	1
IRC > 20%	0

## **5. ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DO TERMINAL (IDT)**

**5.1.** Objetivo: Monitorar padrões mínimos de operacionalidade das PLATAFORMAS e do VIÁRIO.

**5.2.** Procedimento de Cálculo: o IDT corresponde à média simples dos INDICADORES DE DESEMPENHO  $IDT_{PLA}$  e  $IDT_{VIA}$ .

**5.3.** O  $IDT_{PLA}$  objetiva mensurar a indisponibilidade das PLATAFORMAS durante todo o período de funcionamento do TERMINAL e deve ser calculado de acordo com a fórmula abaixo:

$$IDT_{PLA} = \frac{\sum_{i=1}^x \text{Número de horas em que plataforma } i \text{ estiver indisponível no período aferido}}{\text{Número total de horas de funcionamento do TERMINAL}}$$

Sendo x = número total de PLATAFORMAS do TERMINAL.

**5.4.** Uma PLATAFORMA deve ser considerada indisponível quando não possuir condições que permitam a entrada ou a saída de USUÁRIOS, considerando a sua condução até ou a partir dos veículos das OPERADORAS, para início e/ou término de viagem.

**5.5.** São exemplos de PLATAFORMAS indisponíveis aquelas que apresentarem condições tais como:

- a) Áreas de circulação de USUÁRIOS com irregularidades, oferecendo risco de acidentes;
- b) Equipamentos de arrecadação de passagens e linhas de bloqueio inoperantes em áreas de pré-embarque, quando houver, e desde que não haja solicitação do PODER CONCEDENTE para seu desligamento; e
- c) Áreas da PLATAFORMA obstruída por objetos.

**5.6.** O  $IDT_{VIA}$  objetiva mensurar a indisponibilidade do VIÁRIO durante todo o período de funcionamento do TERMINAL e deve ser calculado de acordo com a fórmula abaixo:

$$IDT_{VIA} = \frac{\sum_{i=1}^x \text{Número de horas em que via } i \text{ estiver indisponível no período aferido}}{\text{Número total de horas de funcionamento do TERMINAL}}$$

Sendo x = número total de vias do TERMINAL

**5.7.** Para cálculo do  $IDT_{VIA}$  deve ser considerado como via todas as pistas de embarque e desembarque do TERMINAL, ÁREA DE REGULAGEM e demais áreas do VIÁRIO, conforme definição prevista no CONTRATO.



**5.8.** Vias que possuem pistas de embarque e desembarque dos dois lados (no mesmo sentido ou em sentidos opostos) devem ser consideradas como duas vias diferentes.

**5.9.** Uma via é considerada indisponível quando possuir condições que impeçam a circulação, parada ou estacionamento de veículos de transporte coletivo.

**5.10.** São exemplos de vias indisponíveis aquelas que apresentarem condições como:

- a) Buracos que impeçam a circulação de veículos;
- b) Rachaduras que impeçam a circulação de veículos; e
- c) Objetos ou pessoas na via que impeçam a circulação de veículos.

**5.11.** A indisponibilidade de PLATAFORMAS e do VIÁRIO por determinação do PODER CONCEDENTE, ou por necessidades de intervenções e manutenções que não tenham sido causadas por descumprimento contratual por parte da CONCESSIONÁRIA, não deve ser considerada na aferição do IDT.

**5.12.** O PODER CONCEDENTE deve monitorar a indisponibilidade de PLATAFORMAS e do VIÁRIO por meio da checagem das imagens das câmeras do TERMINAL.

**5.13.** Para fins de cálculo do FATOR DE DESEMPENHO, o IDT deve ser convertido em uma nota, conforme tabela abaixo:

**TABELA 3 – CONVERSÃO DO IDT**

IDT	NOTA IDT
$IDT \leq 2\%$	5
$2\% < IDT \leq 5\%$	4
$5\% < IDT \leq 10\%$	3
$10\% < IDT \leq 15\%$	2
$15\% < IDT \leq 20\%$	1
$IDT > 20\%$	0

## **6. ÍNDICE DE MANUTENÇÃO E DISPONIBILIDADE DO SISTEMA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO (ITI)**

**6.1.** Objetivo: Monitorar padrões mínimos de disponibilidade e operacionalidade do Sistema de Tecnologia de Informação do TERMINAL, conforme o ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**6.2.** Procedimento de Cálculo: O ITI corresponde à média simples dos INDICADORES DE DESEMPENHO  $ITI_{CFTV}$ ,  $ITI_{PMVT}$  e  $ITI_{INTG}$ .

**6.3.** O  $ITI_{CFTV}$  objetiva mensurar o percentual do tempo em que qualquer componente do CFTV não está disponível e funcionando durante o ano (8760 horas), conforme especificações mínimas estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, e deve ser calculado de acordo com a fórmula abaixo:

$$ITI_{CFTV} = \frac{\text{Número de horas em que qualquer componente do CFTV não está disponível no período aferido}}{8760}$$

**6.4.** O  $ITI_{PMVT}$  objetiva mensurar o percentual do tempo em que PMVs e Telões não estão funcionando, conforme especificações mínimas estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, e deve ser calculado de acordo com a fórmula abaixo:

$$ITI_{PMVT} = \frac{\text{Número de horas em que qualquer PMV ou Telão não está disponível no período aferido}}{\text{Número total de horas de funcionamento do TERMINAL}}$$

**6.5.** O  $ITI_{INTG}$  objetiva mensurar o percentual do tempo em que a integração entre o Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL e o PODER CONCEDENTE não está funcionando durante o ano (8760 horas), conforme especificações mínimas estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, e deve ser calculado de acordo com a fórmula abaixo:

$$ITI_{INTG} = \frac{\text{Número de horas em que a integração entre o Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL e o PODER CONCEDENTE não estiver disponível no ano}}{8760}$$

**6.6.** O PODER CONCEDENTE deve monitorar a indisponibilidade do Sistema de Tecnologia da Informação por meio de checagem remota.

**6.7.** Para fins de cálculo do FATOR DE DESEMPENHO, o ITI deve ser convertido em uma nota, conforme tabela abaixo.

**TABELA 4 – CONVERSÃO DO ITI**

ITI	NOTA
$ITI \leq 2\%$	5
$2\% < ITI \leq 5\%$	4
$5\% < ITI \leq 10\%$	3
$10\% < ITI \leq 15\%$	2
$15\% < ITI \leq 20\%$	1
$ITI > 20\%$	0

**7. ÍNDICE DE QUALIDADE DOS ATIVOS DO TERMINAL (IQT)**

**7.1.** Objetivo: Monitorar a conservação civil do TERMINAL e a manutenção preventiva dos ativos instalados.

**7.2.** Procedimento de Cálculo: O IQT corresponde à média simples das notas finais de cada formulário de avaliação mensal de Qualidade de Manutenção dos Ativos, conforme APÊNDICE ÚNICO - FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO.

**8. ÍNDICE DE COORDENAÇÃO E COMUNICAÇÃO (ICC)**

**8.1.** Objetivo: Monitorar a qualidade da comunicação da CONCESSIONÁRIA com os USUÁRIOS no que se refere à divulgação de informações sobre a operação de linhas, disponibilidade das PLATAFORMAS, acessibilidade e segurança do TERMINAL, bem como à coordenação do fluxo de USUÁRIOS e de veículos.

**8.2.** Procedimento de Cálculo: O ICC corresponde à média simples das notas finais de cada formulário de avaliação mensal de Qualidade de Comunicação com o USUÁRIO, conforme APÊNDICE ÚNICO - FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO.

**9. ÍNDICE DE LIMPEZA DO TERMINAL (ILT)**

**9.1.** Objetivo: Monitorar o nível de limpeza e higiene de todas as áreas do TERMINAL.

**9.2.** Procedimento de Cálculo: O ILT corresponde à média simples das notas finais de cada formulário de avaliação mensal de Qualidade de Limpeza e Conservação, conforme APÊNDICE ÚNICO - FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO.

**10. ÍNDICE DE ACIDENTES NO TERMINAL (IAT)**

**10.1.** Objetivo: Monitorar o nível de segurança operacional do TERMINAL.

**10.2.** Procedimento de Cálculo: O IAT deve ser aferido por meio da relação entre o número total de acidentes reportados e o número total (em milhares) de PASSAGEIROS do TERMINAL no período aferido:

$$IAT = \frac{\text{Número de acidentes reportados no período aferido}}{\text{Número total de PASSAGEIROS do TERMINAL no período aferido (em milhares)}}$$

**10.3.** A CONCESSIONÁRIA é responsável por reportar mensalmente no Relatório Gerencial das Atividades de Administração e Operação, Vigilância e Limpeza, previsto no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, o número, tipo e data dos acidentes registrados no mês.

**10.4.** Devem ser considerados todos os acidentes com vítimas fatais e acidentes com vítimas que sofreram lesões e/ou escoriações, tais quais:

- a) Atropelamentos por veículos de transporte coletivo dentro do TERMINAL;
- b) Queda de USUÁRIO em escadas rolantes, escadas fixas, PLATAFORMAS e sanitários; e
- c) Partes do corpo presas em escada rolantes e elevadores.

**10.5.** Devem ser considerados para a aferição do IAT apenas os acidentes que, comprovadamente, possam ser atribuídos à CONCESSIONÁRIA, seja por meio de descumprimento de suas responsabilidades contratuais, principalmente aquelas listadas e descritas no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, seja por descumprimentos de normas de segurança, seja por sua ação ou omissão que tenha colocado determinada vítima em perigo.

**10.6.** Para fins de cálculo do FATOR DE DESEMPENHO, IAT deve ser convertido em uma nota, conforme tabela abaixo:

**TABELA 6 – CONVERSÃO DO IAT**

<b>IAT</b>	<b>NOTA IAT</b>
IAT = 0%	5
0% < IAT ≤ 2%	4
2% < IAT ≤ 4%	3
4% < IAT ≤ 6%	2
6% < IAT ≤ 8%	1
IAT > 8%	0

**10.7.** No caso de o PODER CONCEDENTE tomar ciência, inclusive por meio de canal de comunicação oficial ou de imagens gravadas pelas câmeras do TERMINAL, de algum acidente que não tenha sido reportado no Relatório Gerencial das Atividades de Administração e Operação, Vigilância e Limpeza a nota correspondente ao IAT deve ser igual a 0 (zero).

#### **11. ÍNDICE DE CRIMES E CONTRAVENÇÕES PENAIS (ICP)**

**11.1.** Objetivo: Monitorar o nível de segurança pública do TERMINAL.

**11.2.** Procedimento de Cálculo: O ICP deve ser aferido por meio da relação entre o número de crimes e contravenções penais registradas pela CONCESSIONÁRIA e o número total (em milhares) de PASSAGEIROS do TERMINAL no período aferido:

$$ICP = \frac{\text{Número de crimes penais registrados no período aferido}}{\text{Número total de PASSAGEIROS do TERMINAL no período aferido (em milhares)}}$$

**11.3.** A CONCESSIONÁRIA é responsável por reportar mensalmente no Relatório Gerencial das Atividades de Administração e Operação, Vigilância e Limpeza, previsto no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, o número, tipo e data dos crimes e contravenções registradas no mês.

**11.4.** Crimes e contravenções penais ocorridos fora do TERMINAL devem ser registrados pela CONCESSIONÁRIA caso deles tenha conhecimento, mas não serão considerados no cálculo do ICP.

**11.5.** Para fins de cálculo do FATOR DE DESEMPENHO, o ICP deve ser convertido em uma nota, conforme tabela abaixo:

**TABELA 7 – Conversão do ICP**

ICP	NOTA ICP
$ICP \leq 2\%$	5
$2\% < ICP \leq 4\%$	4
$4\% < ICP \leq 6\%$	3
$6\% < ICP \leq 8\%$	2
$8\% < ICP \leq 10\%$	1
$ICP > 10\%$	0

**11.6.** No caso do PODER CONCEDENTE tomar ciência, inclusive por meio de canal de comunicação oficial, de algum crime ou contravenção penal que não tenha sido reportado no Relatório Gerencial das Atividades de Administração e Operação, Vigilância e Limpeza, a nota correspondente ao ICP deve ser igual a 0 (zero).

## **12. ÍNDICE DE CONFORMIDADE (IC)**

**12.1.** O IC traduz a nota recebida pela CONCESSIONÁRIA em razão da entrega periódica dos relatórios detalhados na Tabela 8, conjuntamente com a comprovação das conformidades relacionadas, o que permite ao PODER CONCEDENTE avaliar a qualidade das atividades realizadas pela CONCESSIONÁRIA no âmbito da CONCESSÃO e certificar de que o TERMINAL está em dia com os documentos obrigatórios para a sua operação, independentemente da aplicação de penalidades.

**12.2.** O IC deve ser calculado de acordo com a fórmula abaixo:

$$IC = RGA * LA * SR$$

**12.3.** A descrição dos INDICADORES DE DESEMPENHO em que se subdivide o IC, o objeto e a métrica de sua avaliação estão detalhados na Tabela abaixo:

**TABELA 8 – INDICADORES DE DESEMPENHO DO IC**

INDICADOR	DESCRIÇÃO	OBJETO DA AVALIAÇÃO	MÉTRICA DE AVALIAÇÃO
<b>RGA</b>	Relatório Gerencial das Atividades de Administração, Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza	Comprovação de que o TERMINAL se encontra em dia com as obrigações especificadas no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, cumprindo, inclusive, as condicionantes impostas nos prazos estabelecidos.	Entrega mensal dos documentos demonstrando a conformidade: 1; caso contrário: 0
<b>LA</b>	Licenças, permissões, autorizações e alvarás aplicáveis ao TERMINAL	Comprovação da atualidade e de vigência de licenças, permissões, autorizações e alvarás necessários ao funcionamento do TERMINAL, demonstrando o cumprimento das condicionantes impostas pelos órgãos competentes.	Entrega tempestiva das licenças, permissões, autorizações e alvarás demonstrando conformidade: 1; caso contrário: 0
<b>SR</b>	Seguros previstos no CONTRATO	Comprovação de que o TERMINAL se encontra devidamente assegurando, estando em vigor as apólices dos seguros especificados no CONTRATO.	Entrega tempestiva dos documentos demonstrando a conformidade: 1; caso contrário: 0

**12.4.** O INDICADOR DE DESEMPENHO LA deve ser considerado 1 (um) no cálculo do FD no caso de atraso da emissão das licenças e alvarás supracitados, contanto que o atraso se dê por única e exclusiva responsabilidade dos órgãos e poderes emissores; desde que comprovada a regularidade formal, a tempestividade e a adequação dos requerimentos e solicitações encaminhados pela CONCESSIONÁRIA; e sob condição de que os órgãos ou entidades competentes provocados deixem de observar o prazo regulamentar a eles conferido para a respectiva manifestação, ou não se manifestem até o prazo previsto na subcláusula 13.5 do CONTRATO.

### CAPÍTULO III – CÁLCULO DO FATOR DE DESEMPENHO

#### 13. CÁLCULO DO FATOR DE DESEMPENHO

**13.1.** O PODER CONCEDENTE, durante toda a vigência do CONTRATO, pode se valer do apoio técnico de terceiros, inclusive do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, para realizar a coleta de informações e aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO que compõem o FATOR DE DESEMPENHO, conforme especificado no Item 14 deste ANEXO.

**13.1.1.** O AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO não substitui, nem afasta o exercício do poder de fiscalização do PODER CONCEDENTE no âmbito da CONCESSÃO.

**13.2.** A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar ao PODER CONCEDENTE e/ou aos responsáveis do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO todas as informações necessárias para aferição do FATOR DE DESEMPENHO, nos termos definidos pelo PODER CONCEDENTE, em até 2 (dois) dias contados do encerramento do período de 12 (doze) meses de aferição imediatamente anterior.

**13.3.** As vistorias para preenchimento dos formulários de avaliação podem ocorrer independentemente de aviso prévio, devendo a CONCESSIONÁRIA conferir livre acesso aos fiscais do PODER CONCEDENTE e/ou aos responsáveis do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO a todas as instalações do TERMINAL, desde que estejam a trabalho, devidamente credenciados e identificados.

**13.3.1.** À CONCESSIONÁRIA é facultado, em qualquer caso, o acompanhamento das vistorias *in loco*.

**13.4.** Ao final do período de 12 (doze) meses de aferição, deverá ser elaborado um relatório de desempenho compreendendo o resultado do FATOR DE DESEMPENHO, bem como todas as informações utilizadas para a sua aferição e dos ÍNDICES DE DESEMPENHO que o compõe.

**13.5.** Caso o PODER CONCEDENTE opte pela utilização de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, é de responsabilidade do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO consolidar e enviar ao PODER CONCEDENTE o relatório de desempenho no prazo de até 8 (oito) dias do recebimento das informações de que tratam o item 13.2, sem prejuízo do envio concomitante à CONCESSIONÁRIA.

**13.5.1.** O PODER CONCEDENTE pode pedir ajustes, correções ou informações adicionais ao AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO para atestar o relatório de desempenho entregue.

**13.5.2.** Em um prazo de até 5 (cinco) dias, o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO deve entregar nova versão do relatório de desempenho ao PODER CONCEDENTE caso sejam solicitados ajustes e/ou correções.



**13.5.3.** Após o ateste do recebimento do relatório de desempenho pelo PODER CONCEDENTE, o relatório deve ser apresentado à CONCESSIONÁRIA no prazo de até 2 (dois) dias.

**13.6.** Caso o PODER CONCEDENTE não opte pela utilização de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, o PODER CONCEDENTE deve consolidar e enviar para a CONCESSIONÁRIA o relatório de desempenho no prazo de até 8 (oito) dias do recebimento das informações de que tratam o item 13.2.

**13.7.** Recebido o relatório de desempenho, a CONCESSIONÁRIA tem o prazo de até 10 (dez) dias para avaliar e contestar o seu conteúdo.

**13.8.** Havendo discordância da CONCESSIONÁRIA quanto à(s) informação(ões) constante(s) do relatório de desempenho, a CONCESSIONÁRIA deve entregar ao PODER CONCEDENTE, dentro do prazo fixado no item 13.7, impugnação, contendo as devidas justificativas.

**13.9.** Fica o PODER CONCEDENTE, após o final do prazo fixado no item 13.7, autorizado a iniciar o procedimento de cobrança da OUTORGA ANUAL EFETIVA, nos termos do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DA OUTORGA, com base no conteúdo e na nota constante no relatório de desempenho recebido pela CONCESSIONÁRIA.

**13.10.** Concluindo-se que a discordância trazida pela CONCESSIONÁRIA é procedente, a diferença apurada deve ser liquidada no(s) mês(es) subsequente(s) à respectiva decisão, mediante o acréscimo ou o desconto da OUTORGA ANUAL EFETIVA vincenda.

**13.10.1.** A diferença de que trata o item 13.10 deve ser liquidada nas parcelas remanescentes a pagar, antes de se iniciar um novo período de 12 (doze) meses de aferição.

**13.11.** Eventual(is) divergência(s) quanto ao FATOR DE DESEMPENHO aferido pelo PODER CONCEDENTE não solucionada(s) por meio do procedimento descrito nos itens 13.8 e 13.10 deste ANEXO devem ser dirimidas entre as PARTES por meio dos mecanismos de solução de conflitos previstos no CAPÍTULO XV do CONTRATO.

#### **CAPÍTULO IV – AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO**

#### **14. SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO**

**14.1.** A seleção e a contratação de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO para a realização das atividades descritas neste ANEXO deve observar o seguinte procedimento:

a) Submissão de lista pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE contendo a indicação de 3 (três) empresas aptas a desempenhar as atividades de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, todas de reputação comprovadamente ilibada, em até 30 (trinta) dias após solicitação do PODER CONCEDENTE;

b) Designação pelo PODER CONCEDENTE de 1 (uma) dentre as empresas constantes da lista, no prazo de até 10 (dez) dias da apresentação da lista; e

c) Contratação em até 10 (dez) dias, pela CONCESSIONÁRIA, do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO designado pelo PODER CONCEDENTE.

**14.2.** A contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO deve seguir as normas de direito privado aplicáveis em conformidade com as atribuições, bem como os prazos e deveres previstos neste ANEXO.

**14.3.** É dever da CONCESSIONÁRIA fiscalizar os serviços prestados pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO e o cumprimento das regras deste ANEXO.

**14.4.** Caso o PODER CONCEDENTE constate que algum potencial AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO da lista encaminhada tenha integridade ou imparcialidade duvidosa, pode solicitar, motivadamente, a elaboração de nova lista pela CONCESSIONÁRIA, o mesmo podendo ocorrer quando constatada a atuação indevida do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO contratado, ao longo da CONCESSÃO.

**14.5.** Nas hipóteses previstas no subitem 14.4, a CONCESSIONÁRIA tem o prazo de 10 (dez) dias para reapresentar uma nova lista ao PODER CONCEDENTE.

**14.6.** Havendo a necessidade de se realizar vistorias sem que haja AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO contratado devido à hipótese mencionada no subitem 14.4, o PODER CONCEDENTE deve realizar as vistorias necessárias até que haja uma designação de um AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, devendo a CONCESSIONÁRIA ressarcir ao PODER CONCEDENTE qualquer custo adicional decorrente exclusivamente dessa(s) atividade(s).

**14.7.** Havendo a constatação de que a CONCESSIONÁRIA agiu de má fé ao elaborar a lista de que trata o subitem 14.1, ou de que o PODER CONCEDENTE agiu de má fé ao solicitar a elaboração de nova lista, podem ser aplicadas sanções e penalidades do CONTRATO.

**14.8.** O AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO deve ser empresa ou conjunto de empresas com experiência em gestão de projetos, organização de processos, análise de negócios e/ou gestão de indicadores de desempenho.

**14.9.** Caso haja, por parte do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, descumprimento de prazos de envio de informações ao PODER CONCEDENTE, ou de qualquer outra regra do CONTRATO e seus ANEXOS, ou ainda a realização de vistorias em frequência menor do que o mínimo estipulado, o PODER CONCEDENTE pode requerer à CONCESSIONÁRIA a contratação de novo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, nos termos do subitem 14.1.

**14.10.** A contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO não impede que o PODER CONCEDENTE realize a aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO ou eventuais vistorias por conta própria.

**14.10.1.** Nesse caso, prevalecem as medições do PODER CONCEDENTE sobre aquelas realizadas pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.

**14.11.** Caso haja um AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO designado pelo PODER CONCEDENTE, nos termos do item 14.1, e o PODER CONCEDENTE não tenha exercido a prerrogativa do subitem 14.10, a ausência de relatório de vistoria, seja por falha do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO ou em decorrência de sua não contratação por culpa da CONCESSIONÁRIA, acarreta em uma pontuação considerada 0 (zero) para tais vistorias.

**14.12.** Havendo a necessidade de se realizar vistorias para aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO calculados pelo PODER CONCEDENTE quando na ausência de contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO por culpa do PODER CONCEDENTE, a pontuação considerada para tais vistorias deve ser 5 (cinco).

**14.13.** O trabalho do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO deve ser dividido em duas etapas, de acordo com as demais regras deste ANEXO:

**a)** Etapa I, a ser realizada em até 6 (seis) meses após a contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, que consiste no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados da CONCESSIONÁRIA, na padronização dos relatórios e formulários de avaliação a serem entregues, no estabelecimento de critérios para a atribuição de notas aos itens avaliados por meio dos formulários de avaliação, e na definição das formas de comunicação oficial junto ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA. Com base neste diagnóstico inicial, será possível o desenvolvimento de sugestões de melhoria nos procedimentos pela própria CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE; e

**b)** Etapa II, que consiste na coleta de dados e na aferição dos fatores durante a operação da CONCESSÃO para aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, prevendo-se, também, o aperfeiçoamento do diagnóstico elaborado na Etapa I, a partir dos procedimentos verificados empiricamente, conforme aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

CONSULTA PÚBLICA

**APÊNDICE ÚNICO – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO**

**14.14.** O formulário de avaliação para aferição do IQT deve seguir como modelo a tabela, abaixo:

**TABELA 1 – FORMULÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS ATIVOS**

ITEM AVALIADO	ESPECIFICAÇÕES	1	2	3	4	5	DEFINIÇÃO DE NOTA 5 (ÓTIMA)
CALÇADAS	Calçada ao redor do lote do TERMINAL						100% da calçada ao redor do TERMINAL deve estar em conformidade com as condições de projeto.
VIÁRIO	Vias destinadas à circulação, parada e estacionamento de veículos dentro do TERMINAL						100% das vias devem estar em conformidade com as condições de projeto, sem buracos, rachaduras ou remendos que criem desníveis.
JARDINS CANTEIROS	E Gramado, Plantas, Elementos de pedra, Barras de Segurança e Contenção						100% das plantas/gramados devem estar podados e com água suficiente para sua sobrevivência. Demais elementos do formulário de avaliação devem estar em conformidade com as condições de projeto, sem qualquer defeito aparente.



CATRACAS	Catracas na entrada do TERMINAL e no pré-embarque (quando houver)					100% das catracas em operação, sem qualquer tipo de defeito.
ALVENARIA	Lajes, Paredes, Pisos, Pavimentos, Tetos, Elementos Estruturais (Colunas, Vigas, etc.), Escadas e Rampas					100% da alvenaria deve estar em conformidade com as condições de projeto. Sem a presença de qualquer tipo de defeito: infiltrações nas paredes, rachaduras, estruturas metálicas aparentes, etc.
VITRIFICADOS	Vidros e Espelhos					100% dos vidros, espelhos e outros materiais vitrificados, não devem estar quebrados, nem possuir trincas, ou qualquer outro tipo de defeito.
MATERIAIS METÁLICOS	Portas, Portões, Janelas, Corrimões, Barras de Segurança e Contenção, Pias					100% dos materiais metálicos que necessitam de pintura devem estar pintados, sem ferrugem, devidamente fixos, sem qualquer outro tipo de defeito aparente.



REVESTIMENTOS	Pinturas, Forros, Elementos de pedra (Granitos, Mármore, etc.), Ladrilhos e azulejos, Revestimentos em Madeira						100% dos revestimentos devem estar em condições de uso, sem qualquer tipo de defeito, como elementos de pedra quebrados ou com rachaduras, azulejos trincados etc.
SINALIZAÇÃO	Placas Indicativas e sinalização tátil						100% das placas de sinalização devem estar visíveis (sem a presença de qualquer objeto na frente) e legíveis. Todas as demais sinalizações devem estar em boas condições e em conformidade com as condições de projeto.
ILUMINAÇÃO GERAL	Lâmpadas e Luminárias						100% das lâmpadas, luminárias ou qualquer outro tipo de elemento iluminador operando e sem qualquer tipo de defeito.
ESCADAS ROLANTES	Escadas rolantes						100% das escadas rolantes em funcionamento, sem qualquer tipo de defeito.



ELEVADORES	Elevadores					100% dos elevadores em funcionamento, sem qualquer defeito.
PMVS E TELÕES	PMVs e Telões e					Telões e PMVs em funcionamento, com sua estrutura de sustentação em conformidade, sem qualquer tipo de defeito.
SISTEMA DE ÁUDIO	Sonofletores					100% dos sonofletores sem qualquer tipo de defeito, em funcionamento, sem qualquer caixa danificada
BANHEIROS	Disponibilidade de água, tubos e conexões, espelhos, cubas, torneiras, vasos sanitários, mictórios					100% dos elementos devem estar funcionando e sem qualquer tipo de defeito. Ex.: vasos trincados, torneiras vazando, tubos entupidos etc.
ELEMENTOS HIDRÁULICOS	Válvulas, registros, higrômetros, bombas hidráulicas					100% dos Elementos hidráulicos devem estar operando normalmente e sem qualquer tipo de defeito.
COMBATE À INCÊNDIO	Hidrantes, <i>Sprinklers</i> , Extintores, Mangueiras de Incêndio, Sensores e Sinalizadores					100% do Sistema de combate à Incêndio deve estar pronto para operação e sem qualquer problema/avaria.



**14.15.** O formulário de avaliação para aferição do ILT deve seguir como modelo a tabela abaixo.

CONSULTA PÚBLICA

**TABELA 2- FORMULÁRIO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE LIMPEZA DO TERMINAL**

ITEM AVALIADO	ESPECIFICAÇÕES	1	2	3	4	5	DEFINIÇÃO DE NOTA 5 (ÓTIMA)
LIMPEZA E HIGIENE GERAL	PLATAFORMAS						- Sem presença de lixo no piso.
	Pistas						- Sem presença de odores desagradáveis.
	Escadas e Elevadores						- Paredes e demais estruturas limpas.
	Jardins, áreas externas e bicicletário						- Acessos não impedidos por entulhos, lixeiras ou outros equipamentos e materiais.
	Áreas administrativas						- No caso de banheiros, dispor de papel toalha ou outro método de secagem de mãos, papel higiênico e sabonete disponível e lixeiras não cheias.
	Banheiros						

**14.16.** O formulário de avaliação para aferição do ICC deve seguir como modelo a Tabela abaixo:

**TABELA 3- FORMULÁRIO PARA AVALIAÇÃO DA COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS**

ITEM AVALIADO	ESPECIFICAÇÕES	1	2	3	4	5	DEFINIÇÃO DE NOTA 5 (ÓTIMA)
COMUNICAÇÃO E COORDENAÇÃO DO USUÁRIO	Sistema de Áudio						<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema usado para informar a operação de linhas; disponibilidade das PLATAFORMAS; tempo para a chegada/partida de veículos etc.</li> <li>- Sistema usado constantemente para divulgar avisos sobre acessibilidade, avisos sobre segurança, mensagens/filmes institucionais etc.</li> <li>- Todas as mensagens e avisos relevantes divulgados em português e inglês.</li> </ul>



	PMVs e Telões					<ul style="list-style-type: none"><li>- Equipamentos usados, sempre que necessário para informar sobre: a operação de linhas; disponibilidade das PLATAFORMAS; tempo para a chegada/ partida de veículos etc.</li><li>- Sistema usado constantemente para divulgar avisos sobre acessibilidade, avisos sobre segurança, mensagens/filmes institucionais etc.</li><li>- Todas as mensagens e avisos relevantes divulgados em português e inglês.</li></ul>
	Funcionários					<ul style="list-style-type: none"><li>- Coordenação de filas e fluxos de USUÁRIOS nas PLATAFORMAS.</li><li>- Assistência a gestantes, idosos e pessoas com mobilidade reduzida.</li><li>- Resposta a solicitações de informação.</li></ul>



COMUNICAÇÃO E COORDENAÇÃO DAS OPERADORAS	Funcionários									- Coordenação do fluxo de veículos que entram e saem do TERMINAL
COMUNICAÇÃO E COORDENAÇÃO ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS	Funcionários									- Coordenação do fluxo de veículos e pessoas responsáveis pela carga e descarga de materiais em quiosques e demais áreas administrativas.

CONSULTA PÚBLICA