

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

2ª CONSULTA PÚBLICA

ÍNDICE

CAPÍTULO I – DIRETRIZES GERAIS.....	3
1. INTRODUÇÃO.....	3
CAPÍTULO II – ÍNDICES DE DESEMPENHO COMPONENTES DO FATOR DE DESEMPENHO	4
2. CÁLCULO DOS ÍNDICES DE DESEMPENHO.....	4
3. ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES (IRC).....	5
4. ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DAS PLATAFORMAS E VIÁRIO (IDPV)	6
5. ÍNDICE DE MANUTENÇÃO E DISPONIBILIDADE DO SISTEMA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO (ITI).....	8
6. ÍNDICE DE QUALIDADE DOS ATIVOS DO TERMINAL (IQT).....	10
7. ÍNDICE DE COORDENAÇÃO E COMUNICAÇÃO (ICC).....	10
8. ÍNDICE DE LIMPEZA DO TERMINAL (ILT).....	11
9. ÍNDICE DE ACIDENTES NO TERMINAL (IAT).....	11
10. ÍNDICE DE VIGILÂNCIA E SEGURANÇA (IVS)	13
CAPÍTULO III – FATOR DE DESEMPENHO	14
11. CÁLCULO DO FATOR DE DESEMPENHO.....	14
CAPÍTULO IV – FISCALIZAÇÃO	16
12. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO	16
13. SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	17
APÊNDICE ÚNICO – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO	20

CAPÍTULO I – DIRETRIZES GERAIS

1. INTRODUÇÃO

1.1. O sistema de mensuração de desempenho disciplinado neste ANEXO destina-se a fixar os níveis de qualidade e disponibilidade mínimos desejados pelo PODER CONCEDENTE e a permitir a mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA em suas atividades, mediante o cálculo e aplicação do FATOR DE DESEMPENHO (FD).

1.2. O resultado do FD compõe o valor da OUTORGA ANUAL EFETIVA a ser paga pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE nos termos do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DE OUTORGA.

1.3. O FD é composto pelos ÍNDICES DE DESEMPENHO listados na Tabela 1.

1.4. A Tabela 1 também descreve a responsabilidade, a forma de aferição e a frequência mínima de aferição de cada ÍNDICE DE DESEMPENHO.

1.4.1. A frequência mínima de aferição refere-se à granularidade mínima que os ÍNDICES DE DESEMPENHO devem ser apurados e disponibilizados, nos termos deste ANEXO.

1.5. Os ÍNDICES DE DESEMPENHO podem ser compostos por um ou mais INDICADORES DE DESEMPENHO, conforme previsto neste ANEXO.

1.6. Para aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO devem ser considerados apenas eventos e atividades ocorridos no TERMINAL.

1.7. Todos os cálculos necessários para aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO e do FD apresentados neste ANEXO devem ser realizados considerando-se duas casas decimais e as regras de arredondamento das Normas Brasileiras ABNT NBR 5891.

Tabela 1 – ÍNDICES DE DESEMPENHO que compõem o FATOR DE DESEMPENHO

ÍNDICE DE DESEMPENHO	PESO DO ÍNDICE	RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES	FORMA DE AFERIÇÃO	FREQUÊNCIA MÍNIMA DE AFERIÇÃO
ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES (IRC)	0,10	PODER CONCEDENTE	Extração de dados via sistema	Mensal
ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DAS PLATAFORMAS E VIÁRIO (IDPV)	0,20	PODER CONCEDENTE	Extração de dados via sistema	Diária
ÍNDICE DE MANUTENÇÃO E DISPONIBILIDADE DO SISTEMA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO (ITI)	0,15	PODER CONCEDENTE	Extração de dados via sistema	Diária
ÍNDICE DE QUALIDADE DOS ATIVOS DO TERMINAL (IQT)	0,15	PODER CONCEDENTE	Vistoria in loco	Mensal
ÍNDICE DE COORDENAÇÃO E COMUNICAÇÃO (ICC)	0,10	PODER CONCEDENTE	Vistoria in loco	Semanal
ÍNDICE DE LIMPEZA DO TERMINAL (ILT)	0,10	PODER CONCEDENTE	Vistoria in loco	Semanal
ÍNDICE DE ACIDENTES NO TERMINAL (IAT)	0,10	CONCESSIONÁRIA	Relatório Gerencial de Atividades	Mensal
ÍNDICE DE VIGILÂNCIA E SEGURANÇA (IVS)	0,10	CONCESSIONÁRIA	Relatório Gerencial de Atividades	Mensal

CAPÍTULO II – ÍNDICES DE DESEMPENHO COMPONENTES DO FATOR DE DESEMPENHO

2. CÁLCULO DOS ÍNDICES DE DESEMPENHO

2.1. O número total de PASSAGEIROS do TERMINAL, que deve ser considerado para cálculo dos ÍNDICES DE DESEMPENHO IRC, IAT e IVS, corresponde ao número total de PASSAGEIROS embarcados no TERMINAL, conforme divulgado pela PODER CONCEDENTE.

2.1.1. O PODER CONCEDENTE é responsável por divulgar a metodologia de cálculo relativa ao número total de PASSAGEIROS embarcados até a DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

2.2. 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 desses ÍNDICES DE DESEMPENHO, conforme APÊNDICE ÚNICO – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO.

3. ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES (IRC)

3.1. Objetivo: Monitorar as manifestações espontâneas de USUÁRIOS recebidas sobre insatisfações com o serviço prestado no TERMINAL.

3.2. Procedimento de Cálculo: O IRC deve ser aferido mensalmente por meio da relação entre o número total de reclamações e o número total de PASSAGEIROS do TERMINAL no período aferido:

$$\text{IRC} = \frac{\text{Número de reclamações recebidas no período aferido}}{\text{Número total de PASSAGEIROS do TERMINAL no período aferido}} \times 10.000$$

3.3. O número total de reclamações para cálculo do IRC deve considerar as reclamações recebidas por meio do Portal de Atendimento SP 156, seja por chamado telefônico ou por outra plataforma que vier a ser criada, e por meio do Canal oficial de atendimento da CONCESSIONÁRIA, conforme o ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

3.4. 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, incluindo os seguintes assuntos:

- a) Dificuldade no acesso ao TERMINAL;
- b) Informação e atendimento ao USUÁRIO;
- c) Limpeza do TERMINAL;
- d) Defeitos em equipamentos e mobiliários do TERMINAL; e

e) Ausência de sinalização adequada no TERMINAL.

3.5. 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.

3.6. Para fins de cálculo do FD, o IRC deve ser convertido em uma nota, conforme tabela abaixo:

Tabela 2 – Conversão do IRC

IRC	NOTA IRC
$IRC \leq 1$	5,0
$1 < IRC \leq 2$	4,0
$2 < IRC \leq 3$	3,0
$3 < IRC \leq 4$	2,0
$4 < IRC \leq 5$	1,0
$IRC > 5$	0,0

4. ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DAS PLATAFORMAS E VIÁRIO (IDPV)

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

4.2. Procedimento de Cálculo: o IDPV corresponde à média aritmética simples diária dos INDICADORES DE DESEMPENHO $IDPV_{PLA}$ e $IDPV_{VIA}$.

4.3. O $IDPV_{PLA}$ objetiva mensurar a indisponibilidade das PLATAFORMAS durante todo o período diário de funcionamento do TERMINAL, 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:

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

Sendo x = número total de PLATAFORMAS do TERMINAL

4.4. Uma PLATAFORMA deve ser considerada indisponível quando não possuir condições que permitam a circulação de USUÁRIOS por toda a PLATAFORMA para embarque e desembarque.

4.5. 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 obstruídas por objetos.

4.6. O $IDPV_{VIA}$ objetiva mensurar a indisponibilidade do VIÁRIO durante todo o período diário de funcionamento do TERMINAL, 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:

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

Sendo y = número total de vias do TERMINAL

4.7. Para cálculo do $IDPV_{VIA}$ deve ser considerado como via todas as pistas circulação de veículos para embarque e desembarque de PASSAGEIROS do TERMINAL, ÁREA DE REGULAGEM e demais áreas do VIÁRIO, conforme definição prevista no CONTRATO.

4.8. Vias que possuem pistas de embarque e desembarque dos dois lados, no mesmo sentido ou em sentidos opostos, as duas pistas devem ser consideradas como duas vias diferentes.

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

4.10. 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.

4.11. 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 IDPV.

4.12. Para fins de cálculo do FD, o IDPV deve ser convertido em uma nota, conforme tabela abaixo:

Tabela 3 – Conversão do IDPV

IDPV	NOTA IDPV
$IDPV \leq 1\%$	5,0
$1\% < IDPV \leq 2\%$	4,0
$2\% < IDPV \leq 3\%$	3,0
$3\% < IDPV \leq 4\%$	2,0
$4\% < IDPV \leq 5\%$	1,0
$IDPV > 5\%$	0,0

5. ÍNDICE DE MANUTENÇÃO E DISPONIBILIDADE DO SISTEMA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO (ITI)

5.1. 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.

5.2. Procedimento de Cálculo: O ITI corresponde à média aritmética simples diária dos INDICADORES DE DESEMPENHO ITI_{CFTV} , ITI_{PMDT} , ITI_{PA} e ITI_{INTG} .

5.3. O ITI_{CFTV} objetiva mensurar o percentual do tempo em que qualquer componente do CFTV não estiver disponível e funcionando, durante 24 horas por dia, 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:

$$ITI_{CFTV} = \frac{\text{Número de horas em que qualquer componente do CFTV não estiver disponível no período aferido}}{24 \text{ horas por dia}}$$

5.4. O ITI_{PMDT} objetiva mensurar o percentual do tempo em que Painéis de Mensagens Dinâmicas (PMD) não estiverem funcionando durante o horário de funcionamento diário do TERMINAL, 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:

$$ITI_{PMD} = \frac{\text{Número de horas em que qualquer PMD não estiver disponível no período aferido}}{\text{Número total de horas de funcionamento do TERMINAL no período aferido}}$$

5.5. O ITI_{PA} objetiva mensurar o percentual do tempo em que qualquer componente do Sistema de Áudio (PA) não estiver disponível e funcionando durante o horário de funcionamento diário do TERMINAL, 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:

$$ITI_{PA} = \frac{\text{Número de horas em que qualquer componente do PA não estiver disponível no período aferido}}{\text{Número total de horas de funcionamento do TERMINAL no período aferido}}$$

5.6. 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 estiver funcionando, durante 24 horas por dia, 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:

$$ITI_{INTG} = \frac{\text{Número de horas em que a integração entre o Sistema de Tecnologia da Informação do TERMINAL e o PODER CONCEDENTE não estiver disponível no período aferido}}{24 \text{ horas por dia}}$$

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

5.8. Para fins de cálculo do FD, o ITI deve ser convertido em uma nota, conforme tabela abaixo.

Tabela 4 – Conversão do ITI

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

6. ÍNDICE DE QUALIDADE DOS ATIVOS DO TERMINAL (IQT)

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

6.2. Procedimento de Cálculo: O IQT corresponde à média simples mensal das notas finais de cada formulário de avaliação mensal de Qualidade de Manutenção dos Ativos, conforme Tabela 1 do APÊNDICE ÚNICO - FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO.

7. ÍNDICE DE COORDENAÇÃO E COMUNICAÇÃO (ICC)

7.1. 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.

7.2. Procedimento de Cálculo: O ICC corresponde à média simples semanal das notas finais de cada formulário de avaliação semanal de Qualidade de Comunicação com o USUÁRIO, conforme Tabela 2 do APÊNDICE ÚNICO - FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO.

8. ÍNDICE DE LIMPEZA DO TERMINAL (ILT)

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

8.2. Procedimento de Cálculo: O ILT corresponde à média simples semanal das notas finais de cada formulário de avaliação semanal de Qualidade de Limpeza e Conservação, conforme Tabela 3 do APÊNDICE ÚNICO - FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO.

9. ÍNDICE DE ACIDENTES NO TERMINAL (IAT)

9.1. Objetivo: Monitorar o nível de segurança operacional do TERMINAL.

9.2. Procedimento de Cálculo: O IAT deve ser aferido mensalmente por meio da relação entre o número total de acidentes reportados e o número total de PASSAGEIROS do TERMINAL no período aferido:

$$IAT = \frac{\text{Número de acidentes reportados no período aferido}}{\text{Número total de PASSAGEIROS do TERMINAL no período aferido}} \times 50.000$$

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

9.4. 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 USUÁRIOS no interior do TERMINAL, em áreas de circulação, escadas rolantes, escadas fixas, PLATAFORMAS e sanitários; e

- c) Partes do corpo presas em escada rolantes e elevadores.

9.5. Devem ser considerados para a aferição do IAT os acidentes ocorridos em todas as áreas do TERMINAL, tais quais:

- a) Acessos do TERMINAL;
- b) Bloqueios e locais de pré-embarque;
- c) Elevadores;
- d) Escadas fixas e rolantes e esteiras rolantes;
- e) Mezaninos;
- f) Plataformas;
- g) Viário; e
- h) Banheiros.

9.6. 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.

9.7. Para fins de cálculo do FD, o IAT deve ser convertido em uma nota, conforme tabela abaixo:

Tabela 5 – Conversão do IAT

IAT	NOTA IAT
IAT = 0	5,0
0 < IAT ≤ 1	4,0
1 < IAT ≤ 2	3,0
2 < IAT ≤ 3	2,0
3 < IAT ≤ 4	1,0
IAT > 4	0,0

9.8. 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, Apoio a Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza a nota correspondente ao IAT deve ser igual a 0 (zero) no mês em que foi identificada a irregularidade.

10. ÍNDICE DE VIGILÂNCIA E SEGURANÇA (IVS)

10.1. Objetivo: Monitorar o nível de vigilância e segurança do TERMINAL.

10.2. Procedimento de Cálculo: O IVS deve ser aferido mensalmente por meio da relação entre o número de crimes e contravenções penais, tumultos, comércio irregular e outras ocorrências registradas pela CONCESSIONÁRIA e o número total de PASSAGEIROS do TERMINAL no período aferido:

$$IVS = \frac{\text{Número de ocorrências registradas no período aferido}}{\text{Número total de PASSAGEIROS do TERMINAL no período aferido}} \times 50.000$$

10.3. A CONCESSIONÁRIA é responsável por reportar mensalmente no Relatório Gerencial das Atividades de Administração, Apoio a Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza, previsto no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, o número, tipo e data das ocorrências registradas no mês.

10.4. Fraudes na comercialização e uso dos créditos de transporte ocorridos dentro do TERMINAL devem ser registrados pela CONCESSIONÁRIA e serão considerados para o cálculo do IVS.

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

10.6. Para fins de cálculo do FD, o IVS deve ser convertido em uma nota, conforme tabela abaixo:

Tabela 6 – Conversão do IVS

IVS	NOTA IVS
$IVS \leq 1$	5,0
$1 < IVS \leq 2$	4,0
$2 < IVS \leq 3$	3,0
$3 < IVS \leq 4$	2,0
$4 < IVS \leq 5$	1,0
$IVS > 5$	0,0

10.7. 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, Apoio a Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza, a nota correspondente ao IVS deve ser igual a 0 (zero) no mês em que foi identificada a irregularidade.

CAPÍTULO III – FATOR DE DESEMPENHO

11. CÁLCULO DO FATOR DE DESEMPENHO

11.1. A aferição de cada ÍNDICE DE DESEMPENHO que compõe o FD deve ser iniciada no 25º (vigésimo quinto) mês, inclusive, a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, respeitada a frequência mínima da apuração dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, nos termos do presente ANEXO.

11.2. O FD deve ser calculado a cada 12 (doze) meses, contados do início da aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO.

11.3. O FD é calculado conforme a seguinte fórmula:

$$FD = [0,10 * IRC_{FD} + 0,20 * IDPV_{FD} + 0,15 * ITI_{FD} + 0,15 * IQT_{FD} + 0,10 * ICC_{FD} + 0,10 * ILT_{FD} + 0,10 * IAT_{FD} + 0,10 * IVS_{FD}]$$

11.4. Os ÍNDICES DE DESEMPENHO constantes na fórmula acima são calculados por meio da média aritmética simples de todas as aferições obtidas nos 12 (doze) meses do FD.

11.5. O resultado do cálculo do FD varia entre 0 (zero) e 5 (cinco), sendo 0 (zero) o pior resultado e 5 (cinco) o melhor resultado.

11.5.1. Seu resultado é aplicado na fórmula da OUTORGA ANUAL EFETIVA dos 12 (doze) meses posteriores, nos termos do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DE OUTORGA.

11.6. Na impossibilidade de aferição, por culpa da CONCESSIONÁRIA, de um ou mais de um dos ÍNDICES DE DESEMPENHO no TERMINAL, ou dos INDICADORES DE DESEMPENHO que os compõem, em determinado período que deveria(m) ser aferido(s), deve ser atribuída nota mínima ao(s) ÍNDICE(S) DE DESEMPENHO ou INDICADOR(ES) DE DESEMPENHO não medido(s).

11.7. Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 3 (três) na qualidade de serviço para um mesmo ÍNDICE DE DESEMPENHO por 3 (três) meses consecutivos ou alternadas em um prazo de 2 (dois) anos, ela deve apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido ÍNDICE DE DESEMPENHO, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

11.7.1. Caso a frequência mínima de aferição do ÍNDICE DE DESEMPENHO seja inferior a um mês, deve ser considerada a média aritmética simples das suas aferições no mês para aplicação da obrigação de que trata o item 11.7.

11.7.2. Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o referido plano no prazo estipulado a nota do referido ÍNDICE DE DESEMPENHO deve ser 0 (zero) no mês subsequente à nota abaixo de 3 (três).

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

11.9. A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar ao PODER CONCEDENTE todas as informações necessárias para aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, nos termos desse ANEXO.

11.10. A cada mês o PODER CONCEDENTE deve elaborar e disponibilizar relatório parcial de desempenho compreendendo o resultado dos ÍNDICES DE DESEMPENHO aferidos no período, bem como todas as informações utilizadas para a sua aferição e consolidação parcial do resultado do FD.

11.10.1. O relatório de que trata o item anterior também deve conter o inteiro teor do relato dos acidentes, reclamações, comentários e ocorrências comunicados pelos USUÁRIOS sobre o OBJETO registradas no Portal de Atendimento SP156, respeitada a privacidade dos USUÁRIOS.

CAPÍTULO IV – FISCALIZAÇÃO

12. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO

12.1. 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 FD.

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

12.2. 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.

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

12.3. O PODER CONCEDENTE deve consolidar e enviar para a CONCESSIONÁRIA o relatório de desempenho compreendendo o resultado do FD, conforme item 11.8, no prazo de até 10 (dez) dias do encerramento do período de 12 (doze) meses de aferição imediatamente anterior.

12.4. Recebido o relatório de desempenho de que trata o item 12.3, a CONCESSIONÁRIA tem o prazo de até 10 (dez) dias para avaliar e contestar o seu conteúdo.

12.5. 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 12.4, impugnação, contendo as devidas justificativas.

12.6. Fica o PODER CONCEDENTE, após o final do prazo fixado no item 12.4, autorizado a iniciar o procedimento de cobrança da OUTORGA ANUAL EFETIVA, nos termos do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DE OUTORGA, com base no conteúdo e na nota constante no relatório de desempenho recebido pela CONCESSIONÁRIA.

12.7. 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.

12.7.1. A diferença de que trata o item 12.7 deve ser liquidada nas parcelas remanescentes a pagar, antes de se iniciar um novo período de 12 (doze) meses de aferição.

12.8. Eventual(is) divergência(s) quanto ao FD aferido pelo PODER CONCEDENTE não solucionada(s) por meio do procedimento descrito nos itens 12.5 e 12.7 deste ANEXO devem ser dirimidas entre as PARTES por meio dos mecanismos de solução de conflitos previstos do CONTRATO.

13. SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO

13.1. 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.

13.2. 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.

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

13.4. 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.

13.5. Nas hipóteses previstas no subitem 13.4, a CONCESSIONÁRIA tem o prazo de 10 (dez) dias para reapresentar uma nova lista ao PODER CONCEDENTE.

13.6. Havendo a necessidade de se realizar vistorias sem que haja AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO contratado devido à hipótese mencionada no subitem 13.4, 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).

13.7. Havendo a constatação de que a CONCESSIONÁRIA agiu de má fé ao elaborar a lista de que trata o subitem 13.1, 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.

13.8. 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.

13.9. 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 13.1.

13.10. 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.

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

13.11. Caso haja um AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO designado pelo PODER CONCEDENTE, nos termos do item 13.1, e o PODER CONCEDENTE não tenha exercido a prerrogativa do subitem 13.10, 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.

13.12. 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).

13.13. 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.

APÊNDICE ÚNICO – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO

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 E CANTEIROS	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 vitrificadas, 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.
PMDS	PMDs						PMDs em funcionamento, 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.

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

Tabela 2- 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"> - Sistema usado para informar a operação de linhas; disponibilidade das PLATAFORMAS s etc. - Sistema usado constantemente para divulgar avisos sobre acessibilidade, avisos sobre segurança, mensagens/filmes institucionais etc. - Todas as mensagens e avisos relevantes divulgados em português e inglês.



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



COMUNICAÇÃO COORDENAÇÃO ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS	E	Funcionários								<ul style="list-style-type: none">- Coordenação do fluxo de veículos e pessoas responsáveis pela carga e descarga de materiais em quiosques e demais áreas administrativas.- Monitorar e informar a situação das bilheterias, incluindo a formação de filas e eventuais ocorrências.
---	---	--------------	--	--	--	--	--	--	--	---

2ª CONSULTA PÚBLICA

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

Tabela 3- 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.
	Bilheterias						
	Banheiros						