



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**

**CONCORRÊNCIA N° EC/006/2023/SGM-SMT**

**PROCESSO SEI N.º 6011.2022/0001869-3**

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP) NA MODALIDADE DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA PARA ADMINISTRAÇÃO, MANUTENÇÃO, CONSERVAÇÃO, EXPLORAÇÃO COMERCIAL E REQUALIFICAÇÃO DOS TERMINAIS DE ÔNIBUS VINCULADOS AO SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO URBANO DE PASSAGEIROS DA CIDADE DE SÃO PAULO.

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



## ÍNDICE

CAPÍTULO I – DIRETRIZES GERAIS .....	3
1. INTRODUÇÃO.....	3
CAPÍTULO II – ÍNDICES DE DESEMPENHO COMPONENTES DO FATOR DE DESEMPENHO.....	5
2. CÁLCULO DOS ÍNDICES DE DESEMPENHO.....	5
3. ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES (IRC) .....	5
4. ÍNDICE DE MANUTENÇÃO E DISPONIBILIDADE DO SISTEMA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO (ITI).....	7
5. ÍNDICE DE QUALIDADE DOS ATIVOS DO TERMINAL (IQT) .....	10
6. ÍNDICE DE COORDENAÇÃO E COMUNICAÇÃO (ICC).....	11
7. ÍNDICE DE LIMPEZA DO TERMINAL (ILT) .....	12
8. ÍNDICE DE ACIDENTES NO TERMINAL (IAT) .....	13
9. ÍNDICE DE VIGILÂNCIA E SEGURANÇA (IVS).....	15
CAPÍTULO III – FATOR DE DESEMPENHO .....	16
10. CÁLCULO DO FATOR DE DESEMPENHO .....	16
CAPÍTULO IV – FISCALIZAÇÃO .....	19
11. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO .....	19
12. SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.....	21
APÊNDICE ÚNICO – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO .....	24

## **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 CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA a ser pago pelo PODER CONCEDENTE a CONCESSIONÁRIA nos termos do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO.

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

**Tabela 1: ÍNDICES DE DESEMPENHO que compõem o FATOR DE DESEMPENHO**

<b>ÍNDICE DE DESEMPENHO</b>	<b>PESO DO ÍNDICE</b>	<b>RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES</b>	<b>FORMA DE AFERIÇÃO</b>	<b>FREQUÊNCIA MÍNIMA DE AFERIÇÃO</b>
ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES (IRC)	0,05	AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	Extração de dados via sistema	Mensal
ÍNDICE DE MANUTENÇÃO E DISPONIBILIDADE DO SISTEMA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO (ITI)	0,15	AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	Extração de dados via sistema	Diária
ÍNDICE DE QUALIDADE DOS ATIVOS DO TERMINAL (IQT)	0,15	AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	Vistoria in loco	Semanal
ÍNDICE DE COORDENAÇÃO E COMUNICAÇÃO (ICC)	0,10	AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	Vistoria in loco	Semanal
ÍNDICE DE LIMPEZA DO TERMINAL (ILT)	0,20	AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	Vistoria in loco e Pesquisa de Satisfação	Semanal
ÍNDICE DE ACIDENTES NO TERMINAL (IAT)	0,20	CONCESSIONÁRIA	Relatório Gerencial das Atividades de Administração, Apoio à Operação, Manutenção,	Mensal

<b>ÍNDICE DE DESEMPENHO</b>	<b>PESO DO ÍNDICE</b>	<b>RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES</b>	<b>FORMA DE AFERIÇÃO</b>	<b>FREQUÊNCIA MÍNIMA DE AFERIÇÃO</b>
			Vigilância e Limpeza	
ÍNDICE DE VIGILÂNCIA E SEGURANÇA (IVS)	0,15	CONCESSIONÁRIA	Relatório Gerencial das Atividades de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza	Mensal

**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 regularidade 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, conforme previsto neste ANEXO.

**1.6.** Para aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO devem ser considerados apenas eventos e atividades ocorridos nos respectivos TERMINAIS que integram a CONCESSÃO, de acordo com os encargos efetivamente aplicáveis a cada um deles, nos termos do CONTRATO e de seus ANEXOS.

**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.

**1.8.** Na hipótese de inclusão de novos TERMINAIS no OBJETO da CONCESSÃO, nos termos do CONTRATO, estes passarão a ser considerados para fins de aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO.

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

### **2. CÁLCULO DOS ÍNDICES DE DESEMPENHO**

**2.1.** O número total de PASSAGEIROS de cada TERMINAL, que deve ser considerado para cálculo dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, corresponde ao número total de PASSAGEIROS embarcados em cada TERMINAL, conforme divulgado pelo PODER CONCEDENTE.

**2.2.** 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.

**2.3.** A metodologia de cálculo referida no subitem 2.2 pode ser alterada pelo PODER CONCEDENTE mediante justificativa que demonstre que a nova metodologia cumpre o objetivo de aferir o número total de PASSAGEIROS embarcados com maior precisão.

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

**3.1.** Objetivo: Monitorar as manifestações espontâneas de USUÁRIOS recebidas sobre insatisfações com o serviço prestado em cada 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 embarcados no TERMINAL no período aferido:

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

**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 de totem ou similar

utilizado pelos USUÁRIOS para registrar, eletronicamente, os acidentes, reclamações, comentários e ocorrências, 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 de cada TERMINAL de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, nos termos do CONTRATO, incluindo os seguintes assuntos:

- a) Acesso e acessibilidade do TERMINAL;
- b) Informação e atendimento ao USUÁRIO;
- c) Limpeza do TERMINAL;
- d) Equipamentos e mobiliários do TERMINAL;
- e) Adequação da sinalização no TERMINAL; e
- f) Disponibilidade de serviços, tais como elevadores, escadas rolantes e internet wifi.

**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 2.

**Tabela 2: Conversão do IRC**

IRC	NOTA IRC
$IRC \leq 0,000005$	1
$0,000005 < IRC \leq 0,00001$	0,8
$0,00001 < IRC \leq 0,00002$	0,6
$0,00002 < IRC \leq 0,00003$	0,4
$0,00003 < IRC \leq 0,00004$	0,2
$IRC > 0,00004$	0,0

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

**4.1.** 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.

**4.2.** Procedimento de Cálculo: O ITI corresponde à média aritmética simples diária dos indicadores  $ITI_{CFTV}$ ,  $ITI_{PMD}$ ,  $ITI_{COT}$ ,  $ITI_{PA}$  e  $ITI_{INTG}$ .

**4.3.** O  $ITI_{CFTV}$  objetiva mensurar o tempo em que qualquer componente do CFTV - câmeras, servidor CFTV, gravação e Monitores de Video - não estiver disponível e funcionando, durante 24 (vinte e quatro) 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 seguinte fórmula:

$$ITI_{CFTV} = \frac{\sum_{i=1}^z CFTV_{ind}}{\sum_{i=1}^z CFTV_{dis}}$$

Em que:

*i* representa cada componente do CFTV;

$z$  equivale ao número total de componentes do CFTV;

$CFTV_{ind}$  representa o número de horas em que o componente “ $i$ ” do CFTV estiver indisponível no período aferido;

$CFTV_{dis}$  representa o número de horas em que o componente “ $i$ ” do CFTV deveria estar disponível no período aferido.

**4.4.** O  $ITI_{PMD}$  objetiva mensurar o tempo em que Painéis de Mensagens Dinâmicas (PMD) - Telões e Servidores de Comunicação Visual - 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 seguinte fórmula:

$$ITI_{PMD} = \frac{\sum_{i=1}^t PMD_{ind}}{\sum_{i=1}^t PMD_{dis}}$$

Em que:

$i$  representa cada componente do PMD;

$t$  equivale ao número total de componentes do PMD;

$PMD_{ind}$  representa o número de horas em que o componente “ $i$ ” do PMD estiver indisponível no período aferido;

$PMD_{dis}$  representa o número de horas em que o componente “ $i$ ” do PMD deveria estar disponível no período aferido.

**4.5.** O  $ITI_{COT}$  objetiva mensurar o tempo em que Painéis equipamentos do Centro Operacional do Terminal - COT (Estação de Trabalho, Servidores, Nobreak) 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:

$$ITI_{COT} = \frac{\sum_{i=1}^t COT_{ind}}{\sum_{i=1}^t COT_{dis}}$$

Em que:

*i* representa cada componente do COT;

*t* equivale ao número total de componentes do COT;

*COT<sub>ind</sub>* representa o número de horas em que o componente “*i*” do COT estiver indisponível no período aferido;

*COT<sub>dis</sub>* representa o número de horas em que o componente “*i*” do COT deveria estar disponível no período aferido.

**4.6.** O  $ITI_{PA}$  objetiva mensurar o tempo em que qualquer componente do Sistema de Áudio (Servidor PA, Amplificador, pré-amplificador, equalizador e cornetas) 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 seguinte fórmula:

$$ITI_{PA} = \frac{\sum_{i=1}^v \text{Componentes do Sistema de Áudio}_{ind}}{\sum_{i=1}^v \text{Componentes do Sistema de Áudio}_{dis}}$$

Em que:

*i* representa cada componente do Sistema de Áudio;

*v* equivale ao número total de componentes do Sistema de Áudio;

*PA<sub>ind</sub>* representa o número de horas em que o componente “*i*” do Sistema de Áudio estiver indisponível no período aferido;

$PA_{dis}$  representa o número de horas em que o componente “i” do Sistema de Áudio deveria estar disponível no período aferido.

**4.7.** O  $ITI_{INTG}$  objetiva mensurar o tempo em que a integração entre o Sistema de Tecnologia da Informação (Rede de Dados e Fibra óptica) do TERMINAL e o PODER CONCEDENTE não estiver funcionando, durante 24 (vinte e quatro) 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 seguinte fórmula:

$ITI_{INTG}$

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

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

**4.9.** Para fins de cálculo do FD, o ITI deve ser convertido em uma nota, conforme Tabela 3.

**Tabela 3: Conversão do ITI**

ITI	NOTA
$ITI \leq 0,005$	1,0
$0,005 < ITI \leq 0,01$	0,8
$0,01 < ITI \leq 0,015$	0,6
$0,015 < ITI \leq 0,02$	0,4
$0,02 < ITI \leq 0,025$	0,2
$ITI > 0,025$	0,0

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

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

**5.2.** Procedimento de Cálculo: O IQT corresponde à média simples semanal das notas finais de cada formulário para avaliação semanal da qualidade dos ativos, conforme Tabela 9 do APÊNDICE ÚNICO – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO.

**5.3.** Para fins de cálculo do FD, o IQT deve ser convertido em uma nota conforme regramento de conversão estabelecido na Tabela 4, a seguir:

**Tabela 4: Conversão do IQT**

<b>IQT</b>	<b>NOTA</b>
$IQT > 4$	1,0
$3 < IQT \leq 4$	0,8
$2 < IQT \leq 3$	0,6
$1 < IQT \leq 2$	0,4
$0 < IQT \leq 1$	0,2
$IQT = 0$	0,0

## **6. ÍNDICE DE COORDENAÇÃO E COMUNICAÇÃO (ICC)**

**6.1.** 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.

**6.2.** 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 10 do APÊNDICE ÚNICO – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO.

**6.3.** Para fins de cálculo do FD, o ICC deve ser convertido em uma nota, conforme Tabela 5.

**Tabela 5: Conversão do ICC**

ICC	NOTA
$ICC > 4$	1,0
$3 < ICC \leq 4$	0,8
$2 < ICC \leq 3$	0,6
$1 < ICC \leq 2$	0,4
$0 < ICC \leq 1$	0,2
$ICC = 0$	0,0

## 7. ÍNDICE DE LIMPEZA DO TERMINAL (ILT)

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

**7.2.** 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 11 do APÊNDICE ÚNICO – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO e à nota mensal da Pesquisa de Satisfação do Usuário, que deve variar entre 0 e 5, elaborada por um Instituto de Pesquisa, contratado pelo PODER CONCEDENTE.

**7.3.** A nota correspondente ao formulário de avaliação semanal de Qualidade de Limpeza e Conservação corresponderá à 50% da nota total do ILT. A nota correspondente à Pesquisa de Satisfação do Usuário corresponderá à 50% da nota total do ILT.

**7.4.** Para fins de cálculo do FD, o ILT deve ser convertido em uma nota, conforme Tabela 6.

**Tabela 6: Conversão do ILT**

ILT	NOTA
$ILT > 4$	1,0
$3 < ILT \leq 4$	0,8
$2 < ILT \leq 3$	0,6
$1 < ILT \leq 2$	0,4
$0 < ILT \leq 1$	0,2
$ILT = 0$	0,0

## **8. ÍNDICE DE ACIDENTES NO TERMINAL (IAT)**

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

**8.2.** Procedimento de Cálculo: O IAT deve ser aferido mensalmente por meio da relação entre o número total de vítimas envolvidas em acidentes reportados e o número total de PASSAGEIROS embarcados no TERMINAL no período aferido:

$$IAT = \frac{\text{Número de vítimas envolvidas em acidentes reportados no período aferido}}{\text{Número total de PASSAGEIROS embarcados no TERMINAL no período aferido}}$$

**8.3.** A CONCESSIONÁRIA é responsável por reportar mensalmente no Relatório Gerencial das Atividades de Administração, Apoio à Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza, previsto no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, o número, tipo, data e número de vítimas dos acidentes registrados no mês, cuja responsabilidade possa ser imputável à CONCESSIONÁRIA ou não.

**8.4.** 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) Acidentes em escada rolantes e elevadores.

**8.5.** 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.

**8.6.** 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.

**8.7.** Para fins de cálculo do FD, o IAT deve ser convertido em uma nota, conforme Tabela 7.

**Tabela 7: Conversão do IAT**

IAT	NOTA IAT
IAT = 0	1,0
$0 < \text{IAT} \leq 0,000001$	0,8
$0,000001 < \text{IAT} \leq 0,000002$	0,6
$0,000002 < \text{IAT} \leq 0,000003$	0,4
$0,000003 < \text{IAT} \leq 0,000004$	0,2
$\text{IAT} > 0,000004$	0,0

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

## **9. ÍNDICE DE VIGILÂNCIA E SEGURANÇA (IVS)**

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

**9.2.** 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 embarcados no TERMINAL no período aferido:

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

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

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

**9.5.** 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.

**9.6.** Para fins de cálculo do FD, o IVS deve ser convertido em uma nota, conforme Tabela 8.

**Tabela 8: Conversão do IVS**

<b>IVS</b>	<b>NOTA IVS</b>
IVS = 0	1,0
$0 < IVS \leq 0,000001$	0,8
$0,000001 < IVS \leq 0,000002$	0,6
$0,000002 < IVS \leq 0,000003$	0,4
$0,000003 < IVS \leq 0,000004$	0,2
IVS > 0,000004	0,0

**9.7.** 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 à 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**

#### **10. CÁLCULO DO FATOR DE DESEMPENHO**

**10.1.** A aferição de cada ÍNDICE DE DESEMPENHO que compõe o FD deve ser iniciada a partir da conclusão da Etapa I e início da Etapa II do trabalho do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, conforme o item 12.5 deste ANEXO, respeitada a frequência mínima da aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, nos termos do presente ANEXO.

**10.2.** O FD deve ser calculado para cada mês, a partir do início da aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO.

**10.3.** Os ÍNDICES DE DESEMPENHO e o FD devem ser calculados para cada um dos TERMINAIS separadamente.

**10.4.** O  $FD_i$  é calculado conforme a seguinte fórmula:

$$FD_i = (0,05 * IRC_i + 0,15 * ITI_i + 0,15 * IQT_i + 0,10 * ICC_i + 0,20 * ILT_i + 0,20 * IAT_i + 0,15 * IVS_i)$$

Em que:

*i* representa cada TERMINAL.

**10.5.** 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 de cálculo do  $FD_i$ .

**10.6.** O resultado do cálculo do  $FD_i$  varia entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) o pior resultado e 1 (um) o melhor resultado.

**10.6.1.** O FD do BLOCO é calculado de acordo com a representatividade de cada TERMINAL dentro do BLOCO, conforme seguinte fórmula:

$$FD_{bloco} = \sum(FD_i * PT_i)$$

Em que:

$FD_{bloco}$  é o FD do BLOCO;

$FD_i$  é o FD do respectivo TERMINAL;

$PT_i$  é a participação do TERMINAL calculada pelo número de PASSAGEIROS embarcados no TERMINAL para o período de aferição do FD dividido pela soma do número de PASSAGEIROS embarcados em todos os TERMINAIS do BLOCO.

**10.7.** O resultado do cálculo do  $FD_{bloco}$  varia entre 0 (zero) e 1 (um) e resulta da soma do FD de cada TERMINAL pertencente ao BLOCO, de acordo com a sua representatividade dentro do respectivo BLOCO, sendo 0 (zero) o pior resultado e 1 (um) o melhor resultado.

**10.7.1.** A nota final de  $FD_{bloco}$  compõe a fórmula da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA, para o respectivo BLOCO, nos termos do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO.

**10.8.** Na impossibilidade de aferição, por culpa da CONCESSIONÁRIA, de um ou mais de um dos ÍNDICES DE DESEMPENHO no TERMINAL, ou dos indicadores 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) não medido(s).

**10.9.** Na impossibilidade de aferição, por culpa do PODER CONCEDENTE, de um ou mais de um dos ÍNDICES DE DESEMPENHO no TERMINAL, ou dos indicadores que os compõem, em determinado período que deveria(m) ser aferido(s), deve ser atribuída nota máxima ao(s) ÍNDICE(S) DE DESEMPENHO ou indicador(es) não medido(s).

**10.10.** O TERMINAL que for objeto de OBRAS DE REFORMULAÇÃO não integrará o cálculo do FATOR DE DESEMPENHO pelo período em que durarem as referidas obras até a nova assunção do TERMINAL, nos termos do CONTRATO e de seus ANEXOS.

**10.10.1.** No caso previsto no subitem 10.10 acima, os ÍNDICES DE DESEMPENHO previstos neste ANEXO passarão a ser aferidos pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO após 180 (cento e oitenta) dias da nova assunção dos TERMINAIS reformulados pela CONCESSIONÁRIA.

**10.11.** Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,6 (zero vírgula seis) na qualidade de serviço para um mesmo ÍNDICE DE DESEMPENHO por 3 (três) meses consecutivos ou alternados 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.

**10.11.1.** 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 ao de nota abaixo de 0,6 (zero vírgula seis).

**10.12.** A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar acesso ao AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO à todas as informações necessárias para aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, nos termos desse ANEXO.

## **CAPÍTULO IV – FISCALIZAÇÃO**

### **11. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO**

**11.1.** O PODER CONCEDENTE deverá contratar AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO para realizar a coleta de informações e aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO que compõem o FD.

**11.2.** Após cada mês de aferição, o AGENTE DE FISCALIZAÇÃO deverá elaborar RELATÓRIO DE DESEMPENHO compreendendo o resultado do FD<sub>bloco</sub> bem como todas as informações utilizadas para a sua aferição e dos ÍNDICES DE DESEMPENHO que o compõem.

**11.2.1.** O relatório de que trata o subitem 11.2 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 e no totem ou similar, conforme o ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, respeitada a privacidade dos USUÁRIOS.

**11.3.** O AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO deve consolidar e enviar à CONCESSIONÁRIA, ao PODER CONCEDENTE e à INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA, o RELATÓRIO DE DESEMPENHO, compreendendo o resultado do FD, conforme subitem 11.2, no prazo de até 10 (dez) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

**11.3.1.** O RELATÓRIO DE DESEMPENHO acompanhará o RELATÓRIO DE CÁLCULO encaminhado pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO para a CONCESSIONÁRIA e PODER CONCEDENTE, nos termos do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESCRIÇÃO MENSAL e ANEXO VIII

– DIRETRIZES PARA CELEBRAÇÃO DE CONTRATO DE ADMINISTRAÇÃO DE CONTAS.

**11.3.2.** A INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA irá efetuar o pagamento da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA, nos termos do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO, com base no RELATÓRIO DE CÁLCULO, do qual é parte o resultado do FD constante no RELATÓRIO DE DESEMPENHO de que trata o subitem 11.3.

**11.4.** Recebido o RELATÓRIO DE DESEMPENHO de que trata o subitem 11.3, a CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE têm o prazo de até 10 (dez) dias para avaliar e contestar o seu conteúdo.

**11.4.1.** Havendo discordância, a CONCESSIONÁRIA ou o PODER CONCEDENTE deverão apresentar seu próprio relatório de desempenho, dentro do prazo fixado no subitem 11.4, contendo o cálculo devidamente fundamentado dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, do FD e o novo valor da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA.

**11.4.2.** Eventual discordância quanto ao FD aferido pelo AGENTE DE FISCALIZAÇÃO trazida pela CONCESSIONÁRIA ou PODER CONCEDENTE deve ser solucionada entre as PARTES por meio dos mecanismos de solução de conflitos previstos no Capítulo XIV – SOLUÇÃO DE CONFLITOS do CONTRATO.

**11.4.3.** A decisão sobre a procedência da discordância de que trata o subitem 11.4.1 deve ser concluída, no máximo, nos 24 (vinte e quatro) meses subsequentes ao da aferição em que houve discordância.

**11.4.4.** A diferença apurada no FD e na CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA deve ser liquidada no(s) mês(es) subsequente(s) à respectiva decisão, mediante o acréscimo ou o desconto da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA vincenda, em comunicação a ser encaminhada à INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA, nos termos do ANEXO VIII – DIRETRIZES DE CONTRATO DE ADMINISTRAÇÃO DE CONTAS.

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

**11.6.** 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.

**11.6.1.** Nos casos previstos no subitem acima, o PODER CONCEDENTE poderá contestar os resultados das medições realizadas pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, conforme procedimento previsto no item 11.4.

**11.7.** 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 dos TERMINAIS, desde que estejam a trabalho, devidamente credenciados e identificados.

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

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

**12.1.** O PODER CONCEDENTE é responsável pela contratação de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO para a realização das atividades descritas neste ANEXO, em até 6 (seis) meses da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, devendo observar as regras e procedimentos dispostos a seguir para a contratação.

**12.1.1.** Em caso de ausência de contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, a CONCESSIONÁRIA fará jus à pontuação considerada 1 (um) para o FATOR DE DESEMPENHO.

**12.2.** 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 neste ANEXO, o PODER CONCEDENTE poderá abrir novo processo de contratação de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.

**12.3.** A CONCESSIONÁRIA pode, a qualquer momento, justificadamente, requerer ao PODER CONCEDENTE a seleção e contratação de novo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.

**12.4.** Os órgãos de controle da Administração Pública do Município de São Paulo, observado o âmbito de suas competências, podem verificar a exatidão do processo de aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, bem como o integral atendimento das obrigações do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, segundo os termos de sua contratação.

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

- a) Etapa I, a ser realizada em até 2 (dois) meses após a contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, que consiste no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados da CONCESSÃO, 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, a partir do qual, devem ser sugeridas melhorias nos procedimentos pela própria CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE; e
- b) Etapa II, que consiste na coleta de dados, na realização de vistorias e na aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, durante a vigência do CONTRATO, 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 9.

**Tabela 9: Formulário para avaliação semanal da qualidade dos ativos**

**Índice [ ] Data [ ] Local [ ] Hora [ ] Turno [ ]**

ITEM AVALIADO	ESPECIFICAÇÕES	0	1	2	3	4	5	DEFINIÇÃO DE NOTA 5 (ÓTIMA)
PLATAFORMAS	Pavimento elevado adjacente ao VIÁRIO destinado à circulação, embarque e desembarque de PASSAGEIROS							100% das PLATAFORMAS do TERMINAL devem estar em conformidade com as condições de projeto, sem buracos, rachaduras ou remendos que criem desníveis.
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.
CALÇADAS	Calçada ao redor do lote do TERMINAL							100% da calçada ao redor do TERMINAL deve estar em conformidade com as condições de projeto.
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 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, gradis, guarda corpos, coberturas, telhas, calhas, carenagens							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, sinalizações horizontal e vertical tótems, comunicação visual							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.
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 ELÉTRICOS E HIDRÁULICOS	Válvulas, registros, higrômetros, bombas hidráulicas, quadros elétricos, grupo gerador, cabine primárias, transformadores, bebedouros							100% dos Elementos hidráulicos devem estar operando normalmente e sem qualquer tipo de defeito.
SISTEMA DE COMBATE À INCÊNDIO	Hidrantes, extintores, sprinkler, mangueiras							100% dos elementos de combate a incêndio operando.
ACESSIBILIDADE	Piso, sinalização, mobiliário							100% dos elementos conforme disposto no item 2 do Anexo III do Contrato – Caderno de

								Encargos da Concessionária.
WI-FI	Velocidade e capacidade							Conexão à internet sem fio gratuita conforme disposto no item 14 do Anexo III do Contrato – Caderno de Encargos da Concessionária

O formulário de avaliação para aferição do ICC deve seguir como modelo a Tabela 10.

**Tabela 10: Formulário para avaliação da comunicação com os usuários**

Índice [ ] Data [ ] Local [ ] Hora [ ] Turno [ ]

ITEM AVALIADO	ESPECIFICAÇÕES	0	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 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>
	PMD							<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							

ITEM AVALIADO	ESPECIFICAÇÕES	0	1	2	3	4	5	DEFINIÇÃO DE NOTA 5 (ÓTIMA)
								- 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. - Monitorar e informar a situação das bilheterias, incluindo a formação de filas e eventuais ocorrências.

O formulário de avaliação para aferição do ILT deve seguir como modelo a Tabela 11.

**Tabela 11: Formulário para avaliação da qualidade de limpeza do TERMINAL**

Índice [ ] Data [ ] Local [ ] Hora [ ] Turno [ ]

ITEM AVALIADO	ESPECIFICAÇÕES	0	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							- Dispor de álcool em gel 70% (setenta por cento) ou substância comprovadamente semelhante nos locais solicitados no Anexo III do Contrato – Caderno de Encargos da Concessionária
	Banheiros							- Rotina de higienização e limpeza alinhada com normas sanitárias vigentes expedidas pela autoridade sanitária competente, incluindo aquelas expedidas em contexto de emergência sanitária. - Sanitários, equipamentos e superfícies de uso constante dos usuários desinfetados após limpeza, conforme disposto no Anexo III do Contrato – Caderno de Encargos da Concessionária - Licença(s) alvará(s), expedido(s) pela Divisão Sanitária da Secretaria de Estado de Saúde ou Secretaria Municipal de Saúde ou outro órgão

ITEM AVALIADO	ESPECIFICAÇÕES	0	1	2	3	4	5	DEFINIÇÃO DE NOTA 5 (ÓTIMA)
								competente, dentro da validade, caso aplicável. - Itens de Higiene com registro/notificação da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e INMETRO dentro da validade.