



Consulta Pública CP 12/2022/SGM-SEDP

SEI N.º 6011.2022/0001869-3

CONCORRÊNCIA Nº [•] SGM-SMT

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	6
2. CÁLCULO DOS ÍNDICES DE DESEMPENHO	6
3. ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES (IRC).....	6
4. ÍNDICE DE MANUTENÇÃO E DISPONIBILIDADE DO SISTEMA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO (ITI)	8
5. ÍNDICE DE QUALIDADE DOS ATIVOS (IQA).....	12
6. ÍNDICE DE COORDENAÇÃO E COMUNICAÇÃO (ICC).....	13
7. ÍNDICE DE LIMPEZA (IL).....	14
8. ÍNDICE DE ACIDENTES NO TERMINAL (IAT)	14
9. ÍNDICE DE VIGILÂNCIA E SEGURANÇA (IVS)	17
10. ÍNDICE DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (IEU)	18
CAPÍTULO III – FATOR DE DESEMPENHO	21
11. CÁLCULO DO FATOR DE DESEMPENHO.....	21
CAPÍTULO IV – FISCALIZAÇÃO	24
12. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO	24
13. SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	26
14. DESCRIÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	28
APÊNDICE ÚNICO – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO.....	32

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 pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE 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

ÍNDICE DE DESEMPENHO	PESO DO ÍNDICE	RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES	FORMA DE AFERIÇÃO	FREQUÊNCIA MÍNIMA DE AFERIÇÃO
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	0,15	AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	Extração de dados via sistema	Diária

DE INFORMAÇÃO (ITI)				
ÍNDICE DE QUALIDADE DOS ATIVOS (IQA)	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 (IL)	0,15	AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	Vistoria in loco e Pesquisa de Satisfação	Semanal
ÍNDICE DE ACIDENTES DO TERMINAL (IAT)	0,15	CONCESSIONÁR IA	Relatório Gerencial das Atividades de Administração, Apoio à Operação, Manutenção , Vigilância e Limpeza	Mensal
ÍNDICE DE VIGILÂNCIA E SEGURANÇA (IVS)	0,15	CONCESSIONÁR IA	Relatório Gerencial das Atividades	Mensal

			de Administração, Apoio à Operação, Manutenção , Vigilância e Limpeza	
ÍNDICE DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (IEU)	0,10	AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	Pesquisa de opinião	Bimestral

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 do BLOCO LESTE e no PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO PARQUE DOM PEDRO II – PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO, 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 e USUÁRIOS dos equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO 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 e equipamento do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO.

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 ou de USUÁRIOS dos equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO no período aferido:

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

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 ou de cada equipamento do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO, nos termos do CONTRATO, incluindo os seguintes assuntos:

- a) Acesso e acessibilidade;
- b) Informação e atendimento ao USUÁRIO;
- c) Limpeza;
- d) Equipamentos e mobiliários;
- e) Adequação da sinalização; 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 e dos equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO, conforme o ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e ANEXO X – PROJETO DE INTERVENÇÃO PARQUE DOM PEDRO II.

4.2. I 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_{ind} representa o número de horas em que o componente “ i ” do COT estiver indisponível no período aferido;

COT_{dis} 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 ou dos equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO, conforme especificações mínimas estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e no ANEXO X – PROJETO DE INTERVENÇÃO PARQUE DOM PEDRO II, e deve ser calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$ITI_{PA} = \frac{\sum_{i=1}^v \text{Componentes do Sistema de \u00c1udio}_{ind}}{\sum_{i=1}^v \text{Componentes do Sistema de \u00c1udio}_{dis}}$$

Em que:

i representa cada componente do Sistema de \u00c1udio;

v equivale ao n\u00famero total de componentes do Sistema de \u00c1udio;

PA_{ind} representa o n\u00famero de horas em que o componente “*i*” do Sistema de \u00c1udio estiver indispon\u00edvel no per\u00edodo aferido;

PA_{dis} representa o n\u00famero de horas em que o componente “*i*” do Sistema de \u00c1udio deveria estar dispon\u00edvel no per\u00edodo aferido.

4.7. O *ITI_{INTG}* objetiva mensurar o tempo em que a integra\u00e7\u00e3o entre o Sistema de Tecnologia da Informa\u00e7\u00e3o (Rede de Dados e Fibra \u00f3ptica) do TERMINAL e dos equipamentos do PER\u00cdMETRO DE INTERVEN\u00c7\u00c3O e o PODER CONCEDENTE n\u00e3o estiver funcionando, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, conforme especifica\u00e7\u00f5es m\u00ednimas estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSION\u00c1RIA, e deve ser calculado de acordo com a seguinte f\u00f3rmula:

$$ITI_{INTG} = \frac{\text{N\u00famero de horas em que a integra\u00e7\u00e3o entre o Sistema de Tecnologia da Informa\u00e7\u00e3o e o PODER CONCEDENTE n\u00e3o estiver dispon\u00edvel no per\u00edodo aferido}}{24 \text{ horas por dia}}$$

4.8. O PODER CONCEDENTE deve monitorar a indisponibilidade do Sistema de Tecnologia da Informa\u00e7\u00e3o por meio de checagem remota.

4.9. Para fins de c\u00e1lculo 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 (IQA)

5.1. Objetivo: Monitorar a conservação civil do TERMINAL e dos equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO e a manutenção preventiva dos ativos instalados de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

5.2. Procedimento de Cálculo: O IQA 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 IQA deve ser convertido em uma nota, conforme Tabela 4.

Tabela 4: Conversão do IQT

IQA	NOTA
$IQA > 4$	1,0
$3 < IQA \leq 4$	0,8
$2 < IQA \leq 3$	0,6
$1 < IQA \leq 2$	0,4
$0 < IQA \leq 1$	0,2
$IQA = 0$	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 e, no que for aplicável, aos equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO, 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 (IL)

7.1. Objetivo: Monitorar o nível de limpeza e higiene de todas as áreas do TERMINAL e dos equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO.

7.2. Procedimento de Cálculo: O IL corresponde à média simples semanal das notas finais de cada formulário de avaliação semanal de Qualidade de Limpeza e Conservação, conforme Tabela Tabela 13: **Formulário para avaliação da qualidade de limpeza** 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 IL. A nota correspondente à Pesquisa de Satisfação do Usuário corresponderá à 50% da nota total do IL.

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

Tabela 6: Conversão do IL

IL	NOTA
$IL > 4$	1,0
$3 < IL \leq 4$	0,8
$2 < IL \leq 3$	0,6
$1 < IL \leq 2$	0,4
$0 < IL \leq 1$	0,2
$IL = 0$	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 e dos equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO.

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 ou de USUÁRIOS dos equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO no período aferido:

IVS

$$= \frac{\text{Número de ocorrências registradas no período aferido}}{\text{Número total de PASSAGEIROS ou USUÁRIOS do equipamento no período aferido}}$$

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 dos TERMINAIS ou dos equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO 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

IVS	NOTA IVS
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.

10. ÍNDICE DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (IEU)

10.1. O IEU tem por objetivo mensurar a satisfação dos USUÁRIOS dos equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO por meio de aplicação de questionário amostral estatisticamente significativa pelo AGENTE DE APOIO À DISCALIZAÇÃO.

10.1.1. Para fins de apuração do IEU, serão considerados apenas os USUÁRIOS dos equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO, excluindo-se os TERMINAIS e estações do EXPRESSO TIRADENTES existentes no PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO.

10.2. Procedimento de Cálculo: O ÍNDICE DE EXPERIÊNCIA DOS USUÁRIOS (IEU) corresponde à nota da pesquisa bimestral de satisfação dos USUÁRIOS, e será composto pela nota média de seus grupos multiplicado pelo peso atribuído a eles, conforme a seguinte fórmula:

$$IEU = (0,25 * PES_{HL}) + (0,25 * PES_{MCU}) + (0,25 * PES_{SER}) + (0,25 * PES_{AMB})$$

Em que:

IEU é o Índice de Experiência dos USUÁRIOS.

PES_{HL} é relativo à satisfação dos USUÁRIOS com os serviços de higiene e limpeza, prestados pela CONCESSIONÁRIA nos equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO. É calculado segundo a seguinte fórmula:

$$PES_{HL} = \frac{1}{n} * \sum_i^n Indicadores_{PES_{HL}}$$

PES_{MCU} é relativo à satisfação dos USUÁRIOS com a qualidade dos equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO. É calculado segundo a seguinte fórmula:

$$PES_{MCU} = \frac{1}{n} * \sum_i^n Indicadores_{PES_{MCU}}$$

PES_{SER} é relativo à satisfação dos USUÁRIOS com a qualidade dos recursos de tecnologia da informação, com a sensação de segurança e com a organização de eventos públicos nos equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO. É calculado segundo a seguinte fórmula:

$$PES_{SER} = \frac{1}{n} * \sum_i^n Indicadores_{PES_{SER}}$$

PES_AMB é relativo à satisfação dos USUÁRIOS com a qualidade dos recursos ambientais do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO. É calculado segundo a seguinte fórmula:

$$PES_{AMB} = \frac{1}{n} * \sum_i^n Indicadores_{PES_{AMB}}$$

10.2.1. A nota de cada Indicador será a média das notas de todas as respostas à Pesquisa de Satisfação referentes ao Indicador e de acordo seus respectivos respondentes

10.2.2. Os Indicadores que compõem o IEU serão apurados de acordo com a pesquisa bimestral de satisfação.

Tabela 9 – Grupos do Índice IEU e seus respectivos indicadores

Grupo	Indicadores	Forma de Avaliação
Higiene e Limpeza (PES_HL)	Higiene e Limpeza – Pesquisa de Satisfação	Pesquisa de Satisfação
Qualidade dos Ambientes (PES_MCU)	Manutenção e Conservação – Pesquisa de Satisfação	
	Utilidades – Pesquisa de Satisfação	
Qualidade dos Serviços e Segurança (PES_SER)	TIC – Pesquisa de Satisfação	
	Segurança – Pesquisa de Satisfação	
	Eventos Públicos – Pesquisa de Satisfação	

Qualidade Ambiental (PES_AMB)	Flora e Áreas Verdes	
----------------------------------	----------------------	--

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 a partir da conclusão da Etapa I e início da Etapa II do trabalho do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, conforme o item 13.5 deste ANEXO, respeitada a frequência mínima da aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, nos termos do presente ANEXO.

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

11.3. Os ÍNDICES DE DESEMPENHO e o FD devem ser calculados para cada um dos TERMINAIS e equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO separadamente.

11.4. O FD_i é calculado conforme a seguinte fórmula:

$$FD_i = (0,05 * IRC_i + 0,15 * ITI_i + 0,15 * IQA_i + 0,10 * ICC_i + 0,15 * IL_i + 0,15 * IAT_i + 0,15 * IVS_i + 0,10 * IEU_i)$$

Em que:

i representa cada TERMINAL ou equipamento do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO, conforme definidos no CONTRATO e no ANEXO X – PROJETO DE INTERVENÇÃO DOM PEDRO II.

11.5. No caso de aferição do FATOR DE DESEMPENHO de equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO, os indicadores não aplicáveis deverão ser considerados iguais a 1 (um).

11.6. No caso de aferição do FATOR DE DESEMPENHO dos TERMINAIS, o IEU deverá ser considerado igual a 1 (um).

11.7. 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 .

11.8. 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.

11.8.1. O FD é calculado de acordo com a representatividade de cada terminal e equipamento do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO dentro do OBJETO da CONCESSÃO, conforme seguinte fórmula:

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

Em que:

FD_{bloco} é o FD do BLOCO LESTE;

FD_i é o FD do respectivo TERMINAL ou equipamento do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO;

P_i é a participação do TERMINAL ou equipamento do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO, calculada pelo número de PASSAGEIROS embarcados no TERMINAL ou de USUÁRIOS para o período de aferição do FD dividido pela soma do número de PASSAGEIROS embarcados em todos os TERMINAIS ou de USUÁRIOS em cada equipamento do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO.

11.9. O resultado do cálculo do FD_{bloco} varia entre 0 (zero) e 1 (um) e resulta da soma do FD de cada TERMINAL e equipamento do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO 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.

11.9.1. A nota final de FD_{bloco} compõe a fórmula da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA para o OBJETO DA CONCESSÃO, nos termos do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO.

11.10. Na impossibilidade de aferição, por culpa da CONCESSIONÁRIA, de um ou mais de um dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, 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).

11.11. Na impossibilidade de aferição, por culpa do PODER CONCEDENTE, de um ou mais de um dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, 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).

11.12. 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.

11.12.1. 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).



11.13. 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

12. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO

12.1. 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.

12.2. Após cada mês de aferição, o AGENTE DE FISCALIZAÇÃO deverá elaborar RELATÓRIO DE DESEMPENHO compreendendo o resultado do FD_{bloco} bem como todas as informações utilizadas para a sua aferição e dos ÍNDICES DE DESEMPENHO que o compõem.

12.2.1. O relatório de que trata o subitem 12.2 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.

12.3. 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 12.2, no prazo de até 10 (dez) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

12.3.1. 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 CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL e ANEXO

VIII – DIRETRIZES PARA CELEBRAÇÃO DE CONTRATO DE ADMINISTRAÇÃO DE CONTAS.

12.3.2. 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 12.3.

12.4. Recebido o RELATÓRIO DE DESEMPENHO de que trata o subitem 12.3, a CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE têm o prazo de até 10 (dez) dias para avaliar e contestar o seu conteúdo.

12.4.1. Havendo discordância, a CONCESSIONÁRIA ou o PODER CONCEDENTE deverão apresentar seu próprio relatório de desempenho, dentro do prazo fixado no subitem 12.4, contendo o cálculo devidamente fundamentado dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, do FD e o novo valor da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA.

12.4.2. 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.

12.4.3. A decisão sobre a procedência da discordância de que trata o subitem 12.4.1 deve ser concluída, no máximo, nos 24 (vinte e quatro) meses subsequentes ao da aferição em que houve discordância.

12.4.4. 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.

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

12.6. 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.

12.6.1. 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 12.4.

12.7. 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 e do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO, desde que estejam a trabalho, devidamente credenciados e identificados.

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

13. SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO

13.1. 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.

13.1.1. 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.

13.2. 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.

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

13.4. 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.

13.5. 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.

14. DESCRIÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

14.1. A metodologia de seleção da Pesquisa de Satisfação, a quantidade exata da amostra, as datas das entrevistas, entre outros elementos que se relacionem aos aspectos operacionais da Pesquisa de Satisfação deve ser proposto na etapa I do trabalho do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.

14.2. As Pesquisas de Satisfação devem apresentar margem de erro de até 5 (cinco) pontos percentuais e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).

14.3. As Pesquisas de Satisfação devem ser realizadas sem aviso prévio à CONCESSIONÁRIA.

14.4. A Pesquisa de Satisfação referente ao Índice de Experiência do Usuário deve abranger os seguintes itens no caso de averiguação da pesquisa junto aos USUÁRIOS, de modo não exaustivo:

- a) Atendimento geral da CONCESSIONÁRIA;
- b) Limpeza geral;
- c) Limpeza dos Banheiros (incluindo seus insumos);

- d) Manutenção e Conservação Predial;
- e) Serviços de Jardinagem;
- f) Qualidade do mobiliário disponibilizado;
- g) Manutenção das instalações;
- h) Comunicação da CONCESSIONÁRIA;
- i) Oferta de água, energia e internet;
- j) Acessibilidade.

14.5. A Pesquisa de Satisfação junto aos USUÁRIOS do equipamento educacional da CONCESSÃO abrangerá os itens descritos no subitem 14.4 e, em adição, deve ser averiguado:

- a) Suporte oferecido a eventos e atividades;
- b) Qualidade do mobiliário disponibilizado;
- c) Qualidade dos cursos ofertados.

14.6. Com relação aos USUÁRIOS do equipamento educacional, a Pesquisa de Satisfação contemplará os estudantes, assim como educadores, pessoal administrativo e outros.

14.7. Caso algum entrevistado não seja capaz de opinar acerca do indicador utilizado como critério de pesquisa, o mesmo deverá ser desconsiderado para fins de cálculo de nota final.

Tabela 10 - Formulário referencial de Pesquisa de Satisfação

Grupo	Pergunta	Local de Aferição	Indicadores
Higiene e Limpeza	<p>a) De 0 a 5, o quanto você está satisfeito com a limpeza dos banheiros?</p> <p>b) De 0 a 5, o quanto você está satisfeito com a disponibilização de sabonete, papel e outros materiais nesses locais?</p>	Equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO	Higiene e Limpeza – Pesquisa de Satisfação
Qualidade dos Ambientes	<p>a) De 0 a 5, o quanto você se sente satisfeito com a estado das instalações deste equipamento?</p> <p>b) De 0 a 5, o quanto você se sente satisfeito com a qualidade da água disponível nos bebedouros?</p>	Equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO	Manutenção e Conservação – Pesquisa de Satisfação
			Utilidades – Pesquisa de Satisfação
Qualidade dos Serviços e Segurança	<p>a) De 0 a 5, o quanto os equipamentos disponíveis atenderam sua necessidade?</p> <p>b) De 0 a 5, qual o seu nível de satisfação com o estado dos equipamentos?</p> <p>c) De 0 a 5, qual o seu nível de satisfação com o sinal de <i>WI-FI</i> no equipamento?</p>	Equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO	TIC – Pesquisa de Satisfação

	<p>a) De 0 a 5, o quanto você se sente assistido dentro deste equipamento?</p> <p>b) De 0 a 5, o quanto você se sente satisfeito com o trabalho dos seguranças deste equipamento?</p> <p>d) De 0 a 5, o quão você considera que as ÁREAS VERDES são bem iluminadas à noite?</p>	Equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO	Segurança – Pesquisa de Satisfação
	<p>a) De 0 a 5, o quanto você está satisfeito com a divulgação acerca dos eventos culturais realizados?</p> <p>b) De 0 a 5, a programação ofertada nos Equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO?</p>	Equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO	Eventos Públicos – Pesquisa de Satisfação
Qualidade Ambiental	<p>a) De 0 a 5, o quanto você está satisfeito com as instalações e a conservação das áreas verdes do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO?</p>	Equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO	Flora

APÊNDICE ÚNICO – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO

O formulário de avaliação para aferição do IQA deve seguir como modelo a Tabela 11. No caso de aferição de equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO, itens não aplicáveis – como PLATAFORMAS e VIÁRIO – deverão ser desconsiderados.

Tabela 11: 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.

<p>JARDINS CANTEIROS</p>	<p>E Gramado, Plantas, Elementos de pedra, Barras de Segurança e Contenção</p>						<p>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.</p>
<p>CATRACAS</p>	<p>Catracas na entrada do TERMINAL e no pré-embarque (quando houver)</p>						<p>100% das catracas em operação, sem qualquer tipo de defeito.</p>

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.

<p>MATERIAIS METÁLICOS</p>	<p>Portas, Portões, Janelas, Corrimões, Barras de Segurança e Contenção, Pias, gradis, guarda corpos, coberturas, telhas, calhas, carenagens</p>							<p>100% dos materiais metálicos que necessitam de pintura devem estar pintados, sem ferrugem, devidamente fixos, sem qualquer outro tipo de defeito aparente.</p>
<p>REVESTIMENTOS</p>	<p>Pinturas, Forros, Elementos de pedra (Granitos, Mármore, etc.), Ladrilhos e azulejos, Revestimentos em Madeira</p>							<p>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.</p>

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.

<p>ESCADAS ROLANTES</p>	<p>Escadas rolantes</p>							<p>100% das escadas rolantes em funcionamento, sem qualquer tipo de defeito.</p>
<p>ELEVADORES</p>	<p>Elevadores</p>							<p>100% dos elevadores em funcionamento, sem qualquer defeito.</p>
<p>BANHEIROS</p>	<p>Disponibilidade de água, tubos e conexões, espelhos, cubas, torneiras, vasos sanitários, mictórios</p>							<p>100% dos elementos devem estar funcionando e sem qualquer tipo de defeito. Ex.: vasos trincados, torneiras vazando, tubos entupidos etc.</p>

<p>ELEMENTOS ELÉTRICOS E HIDRÁULICOS</p>	<p>Válvulas, registros, hidrômetros, bombas hidráulicas, quadros elétricos, grupo gerador, cabine primárias, transformadores, bebedouros</p>							<p>100% dos Elementos hidráulicos devem estar operando normalmente e sem qualquer tipo de defeito.</p>
<p>SISTEMA DE COMBATE À INCÊNDIO</p>	<p>Hidrantes, extintores, sprinkler, mangueiras</p>							<p>100% dos elementos de combate a incêndio operando</p>
<p>ACESSIBILIDADE</p>	<p>Piso, sinalização, mobiliário</p>							<p>100% dos elementos conforme disposto no item 2 do Anexo III do Contrato – Caderno de Encargos da Concessionária</p>

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
-------	-------------------------	--	--	--	--	--	--	--	---

Consulta Pública



O formulário de avaliação para aferição do ICC deve seguir como modelo a Tabela 12.

Tabela 12: 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)
---------------	----------------	---	---	---	---	---	---	--------------------------------

Consulta Pública

<p>COMUNICAÇÃO E COORDENAÇÃO DO USUÁRIO</p>	<p>Sistema de Áudio</p>							<ul style="list-style-type: none"> - Sistema usado para informar a operação de linhas; disponibilidade das PLATAFORMAS 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. - Sistema de áudio dos equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO.
---	-------------------------	--	--	--	--	--	--	--

	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 ou dos equipamentos do PERÍMETRO DE INTERVENÇÃO.

COMUNICAÇÃO E COORDENAÇÃO ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS	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.
---	--------------	--	--	--	--	--	--	---

Consulta Pública

O formulário de avaliação para aferição do ILT deve seguir como modelo a Tabela 13.

Tabela 13: Formulário para avaliação da qualidade de limpeza

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

ITEM AVALIADO	ESPECIFICAÇÕES							DEFINIÇÃO DE NOTA 5 (ÓTIMA)
		0	1	2	3	4	5	
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							
	Bilheterias							
	Banheiros							- No caso de banheiros, dispor de papel toalha ou outro método de secagem de mãos, papel higiênico e sabonete disponível e lixeiras não



																		cheias.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---------

Consulta Pública