



CONCORRÊNCIA PÚBLICA 001/2022 – SEINFRA/MG

**CONCESSÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE RECUPERAÇÃO, MODERNIZAÇÃO,
MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DO TERMINAL RODOVIÁRIO GOVERNADOR ISRAEL
PINHEIRO – TERGIP E DOS TERMINAIS METROPOLITANOS E ESTAÇÕES DE
TRANSFERÊNCIA – MOVE DA REGIÃO METROPOLITANA DE BELO HORIZONTE - MG**

ANEXO 2 DO CONTRATO - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO



SUMÁRIO

1. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
2. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.....	5
3. ÍNDICE DE DESEMPENHO OPERACIONAL (IDO)	6
4. ÍNDICE GERAL DE SEGURANÇA (IGS).....	12
5. ÍNDICE DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO (IAU).....	13
6. PERIODICIDADE DE APURAÇÃO.....	15
7. NOTA DE DESEMPENHO	16
8. APLICAÇÃO DA NOTA DE DESEMPENHO	17
9. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	19



TABELA 1 - PADRÃO DE REFERÊNCIA PARA OS DISPOSITIVOS DE CONFORTO	8
TABELA 2 – FREQUÊNCIA DE MONITORAMENTO DOS INDICADORES	16
TABELA 3 – PADRÃO DE REFERÊNCIA DA NOTA DE DESEMPENHO.....	17
TABELA 4 - OUTORGA VARIÁVEL E NOTA DE DESEMPENHO	18



1. DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. Este ANEXO apresenta o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO e a metodologia a ser utilizada para avaliação da performance da CONCESSIONÁRIA durante toda a vigência do CONTRATO.

1.2. Todos os equipamentos utilizados pela CONCESSIONÁRIA na prestação dos serviços deverão atender às normas dos órgãos de conformidade, incluindo as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - INMETRO, Vigilância Sanitária, Corpo de Bombeiros do Estado de Minas Gerais, dentre outros.

1.3. Sem prejuízo do disposto nos itens 3.6, 3.21 e 3.30, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e submeter para ciência e análise do PODER CONCEDENTE, no prazo de 30 (trinta) dias contados da assinatura do TERMO DE TRANSFERÊNCIA DE BENS REVERSÍVEIS, o procedimento operacional padrão (POP) para operação do Centro de Controle Operacional - CCO.

1.3.1. O POP de que trata o item 1.3 deverá prever os procedimentos que serão seguidos pela CONCESSIONÁRIA para o registro no CCO das informações relevantes para o acompanhamento e fiscalização da CONCESSÃO pelo PODER CONCEDENTE, notadamente as informações relacionadas com a fiscalização do atendimento aos ÍNDICES DE DESEMPENHO.

1.4. Os dados necessários para o cálculo da NOTA DE DESEMPENHO e dos ÍNDICES DE DESEMPENHO serão obtidos com base nas informações dos sistemas da CONCESSIONÁRIA, em especial, do CCO, do SAC e da ouvidoria e em pesquisas com os USUÁRIOS.

1.5. Para todos os índices e indicadores cuja mensuração depende de informações provenientes do CCO, deverão ser implantados e mantidos pela CONCESSIONÁRIA sistemas, protegidos e auditáveis, com previsão de acesso exclusivamente pelo PODER CONCEDENTE, como forma de garantir a idoneidade da informação.

1.6. Tanto a CONCESSIONÁRIA quanto o PODER CONCEDENTE poderão utilizar qualquer método eletrônico disponível ou que venha a ser disponibilizado e validado para realizar a aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO.



1.7. O PODER CONCEDENTE, por intermédio dos servidores designados para a fiscalização do CONTRATO, ou de empresa por ele contratada, se for o caso, terão livre acesso aos sistemas, instalações, registros, documentos, locais de trabalho, dentre outros, da CONCESSIONÁRIA, necessários à fiscalização da CONCESSÃO e do cumprimento dos ÍNDICES DE DESEMPENHO.

2. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

2.1. Os ÍNDICES DE DESEMPENHO que compõem o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA são baseados em indicadores relacionados:

2.1.1. com o desempenho dos serviços prestados no TERGIP, nos TERMINAIS METROPOLITANOS e nas ESTAÇÕES, descritos no CONTRATO e seus ANEXOS, especialmente no ANEXO 1 - PLANO DE EXPLORAÇÃO DO TERGIP, TERMINAIS METROPOLITANOS E ESTAÇÕES; e

2.1.2. com as características dos serviços prestados e percebidos pelos USUÁRIOS.

2.2. Este SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO busca avaliar de forma objetiva e quantitativa o cumprimento das obrigações contratuais e o desempenho técnico e operacional da CONCESSIONÁRIA.

2.3. O objetivo do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO é estabelecer metodologia de acompanhamento da observância das obrigações contratuais pela CONCESSIONÁRIA, permitindo ao PODER CONCEDENTE o monitoramento da qualidade dos serviços da CONCESSÃO, a aplicação das penalidades previstas no CONTRATOS e seus ANEXOS, quando cabível; e, ainda, a fixação do percentual da OUTORGA VARIÁVEL, nos termos previstos neste ANEXO.

2.4. A mensuração do desempenho visa determinar uma NOTA DE DESEMPENHO que será composta pela avaliação de três ÍNDICES DE DESEMPENHO setoriais, sendo:

2.4.1. Índice de Desempenho Operacional (IDO), referente aos aspectos puramente operacionais da prestação dos serviços, sobre os quais a CONCESSIONÁRIA tem total controle e cujos resultados dependem diretamente de suas ações;

2.4.2. Índice Geral de Segurança (IGS), referente às ocorrências relacionadas com a segurança de caráter geral e segurança de tráfego dos USUÁRIOS do TERGIP, dos TERMINAIS METROPOLITANOS e das ESTAÇÕES; e



2.4.3. Índice de Avaliação do Usuário (IAU), referente à percepção final do USUÁRIO sobre os serviços prestados.

2.5. Cada um desses ÍNDICES DE DESEMPENHO é, por sua vez, composto por indicadores, que buscam avaliar individualmente aspectos dos serviços prestados. Os ÍNDICES DE DESEMPENHO, seus indicadores, componentes e a formulação de cada índice são apresentados nos itens 3, 4 e 5, e respectivos subitens.

3. ÍNDICE DE DESEMPENHO OPERACIONAL (IDO)

3.1. O cálculo do Índice de Desempenho Operacional (IDO) leva em conta indicadores de conforto, higiene e regularidade na oferta de plataformas, sendo calculado, conforme detalhado a seguir:

$$IDO = K_1 * IC + K_2 * IH + K_3 * IP$$

Onde:

IDO: Índice de Desempenho Operacional

IC: Indicador de Conforto

IH: Indicador de Higiene

IP: Indicador de Plataforma

K1; K2 e K3: Coeficientes dos índices específicos que compõem o IDO.

Valores iniciais de ponderação:

K1 = 0,33;

K2 = 0,33;

K3 = 0,34.

3.2. A seguir são apresentadas as formulações para cada um dos indicadores componentes do IDO.

a) INDICADOR DE CONFORTO (IC)

3.3. O Indicador de Conforto (IC) avalia a manutenção das condições adequadas de conforto e bom atendimento ao USUÁRIO através da avaliação de constância de disponibilidade dos dispositivos fundamentais à prestação do serviço.

3.4. Para o cálculo do Indicador de Conforto (IC) serão considerados como equipamentos de conforto todos os dispositivos presentes no TERGIP, nos TERMINAIS METROPOLITANOS e nas ESTAÇÕES destinados ao uso e atendimento do USUÁRIO categorizados em:



3.4.1. elevadores;

3.4.2. bancos e assentos destinados aos USUÁRIOS;

3.4.3. sanitários e bebedouros;

3.4.4. painéis de informação aos USUÁRIOS; e

3.4.5. outros dispositivos.

3.5. A indisponibilidade de dispositivos deverá ser registrada no CCO e o registro poderá ser realizado diretamente pela equipe da CONCESSIONÁRIA, pelos USUÁRIOS e pela fiscalização do PODER CONCEDENTE.

3.6. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e submeter para ciência e análise do PODER CONCEDENTE o procedimento operacional padrão (POP) para atender a medição do Indicador de Conforto. O POP deverá prever, principalmente, a relação de dispositivos instalados considerando a categoria, o horário de funcionamento, estimativa de prazo de eventual reparo e o padrão mínimo de adequação dos procedimentos de manutenção dos dispositivos.

3.6.1. O POP previsto no item 3.6 deverá ser submetido para ciência e análise do PODER CONCEDENTE no prazo de 30 (trinta) dias após a assinatura do TERMO DE TRANSFERÊNCIA DE BENS REVERSÍVEIS, sem prejuízo da aplicação de penalidades, em caso de descumprimento do prazo.

3.7. Será considerado indisponível o dispositivo que não atender as condições mínimas de uso determinadas no POP, nas normas de conformidade e integridade determinadas pelo fabricante ou que estiverem indisponíveis para o uso dos USUÁRIOS.

3.8. O tempo de indisponibilidade dos equipamentos serão medidos em horas, considerando o horário de abertura da notificação no CCO e o horário da notificação de reparo emitido pela CONCESSIONÁRIA.

3.9. Caso a notificação seja aberta pela própria CONCESSIONÁRIA, será permitido descontar do tempo de indisponibilidade as horas correspondentes ao tempo de reparo, considerando, no máximo, o prazo de reparo previsto no respectivo POP de que trata o item 3.6.

3.10. Notificações que se caracterizem como reincidência ou fechamento inadequado de ocorrência serão contabilizadas em dobro, considerando-se como início o horário de abertura da primeira notificação, independentemente da quantidade de reincidências.



3.11. Os dispositivos que estiverem indisponíveis por paradas técnicas ou manutenções programadas, desde que comunicado ao PODER CONCEDENTE com antecedência mínima de 3 (três) dias, não deverão ser considerados para o cálculo do Indicador de Conforto.

3.12. As ocorrências registradas incorretamente pelos USUÁRIOS poderão ser contestadas pela CONCESSIONÁRIA para expurgo no cálculo do indicador, cabendo a ela o ônus da prova.

3.13. A indisponibilidade de catracas e linhas de bloqueio provenientes do mal funcionamento ou falha nos dispositivos validadores do Cartão Ótimo serão expurgados do cálculo, desde que a ocorrência seja devidamente registrada e comunicada imediatamente aos responsáveis.

3.14. A disponibilidade será definida por categoria de dispositivo através da fórmula:

$$\frac{(T_{total} \times D) - \sum T_{ind}}{T_{total} \times D}$$

Onde:

Ttotal = Tempo referente ao período de aferição (horas)

D = Quantidade total de dispositivos de cada categoria

$\sum T_{ind}$ = Somatório do tempo de indisponibilidade de cada dispositivo, por categoria, no período de aferição (horas)

3.15. De acordo com a faixa de disponibilidade dos dispositivos de cada categoria será estabelecida uma nota, conforme define a Tabela 1.

Tabela 1 - Padrão de referência para os dispositivos de conforto

FAIXA DE DISPONIBILIDADE	NOTA
100% a 95%	5
95% a 90%	4
90% a 85%	3
85% a 80%	2
80% a 75%	1
<75%	0



3.16. Para o cálculo do Indicador de Conforto (IC) será utilizada a seguinte fórmula:

$$IC = 2 \times \left(\frac{NDE + NDB + NDS + NDP + NDO}{5} \right)$$

Onde:

IC = Indicador de Conforto;

NDE = nota obtida na medição da disponibilidade dos dispositivos categorizados em elevadores;

NDB = nota obtida na medição da disponibilidade dos dispositivos categorizados em bancos e assentos;

NDS = nota obtida na medição da disponibilidade dos dispositivos categorizados em sanitários e bebedouros;

NDP = nota obtida na medição de disponibilidade dos dispositivos categorizados em painéis de informação;

NDO = nota obtida na medição de disponibilidade dos demais dispositivos.

3.17. A medição deste indicador será mensal, sendo que, para o cálculo do Índice de Desempenho Operacional (IDO), será considerada a média das 12 (doze) últimas medições do Indicador de Conforto (IC).

b) INDICADOR DE HIGIENE (IH)

3.18. O Indicador de Higiene (IH) avalia a adequação das condições sanitárias, de limpeza e de higiene do TERGIP, dos TERMINAIS METROPOLITANOS e das ESTAÇÕES durante o prazo de CONCESSÃO.

3.19. O Indicador de Higiene (IH) será calculado considerando a relação entre o número de áreas que atendem plenamente a um padrão de limpeza e higiene considerado satisfatório e o número total de áreas consideradas nas medições realizadas durante o período de análise.

3.20. Para o cálculo do Indicador de Higiene (IH), serão consideradas todas as áreas (externas e internas) do TERGIP, dos TERMINAIS METROPOLITANOS e das ESTAÇÕES.

3.21. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e submeter para ciência e análise do PODER CONCEDENTE o procedimento operacional padrão (POP) para atender a medição deste indicador. O POP deverá prever, principalmente, a identificação e relação de áreas a serem consideradas no indicador e o padrão mínimo de limpeza e higiene de cada área ou do conjunto de áreas semelhantes.

3.21.1. O POP previsto no item 3.21 deverá ser submetido para ciência e análise do PODER CONCEDENTE no prazo de 30 (trinta) dias após a assinatura do TERMO DE TRANSFERÊNCIA



DE BENS REVERSÍVEIS, sem prejuízo da aplicação de penalidades, em caso de descumprimento do prazo.

3.22. As ocorrências referentes ao não atendimento de padrão de limpeza e higiene deverão ser registradas no CCO e o registro poderá ser realizado diretamente pela equipe da CONCESSIONÁRIA, pelos USUÁRIOS e pela fiscalização do PODER CONCEDENTE.

3.23. As ocorrências registradas incorretamente pelos USUÁRIOS poderão ser contestadas pela CONCESSIONÁRIA para expurgo no cálculo do indicador, cabendo a ela o ônus da prova.

3.24. Serão expurgadas do cálculo as ocorrências reincidentes registradas para uma mesma área durante o período de 1 (uma) hora a partir da primeira ocorrência válida.

3.25. Para o cálculo do Indicador de Higiene (IH) serão consideradas todas as áreas (externas e internas) do TERGIP, dos TERMINAIS METROPOLITANOS e das ESTAÇÕES.

3.26. Será considerado como padrão de limpeza e higiene satisfatório, sem prejuízo dos padrões estabelecidos pelo PET e demais instrumentos de regulação da disciplina, a área que apresentar as seguintes condições:

3.26.1. sem sujeira aparente (chão, bancos, assentos, sanitários, dispositivos etc.);

3.26.2. sem lixo espalhado nas dependências (i.e., fora das lixeiras);

3.26.3. piso, paredes, vidros e mobiliário limpos;

3.26.4. ausência de odores desagradáveis no ambiente.

3.27. Para o cálculo do Indicador de Higiene (IH) será utilizada a seguinte fórmula:

$$IH = 10 \times \frac{\sum_i^n hi - Oc}{\sum_i^n hi}$$

Onde:

IH = Indicador de Higiene;

Oc = número de ocorrências válidas no período de aferição que equivale a 1 (uma) hora de não atendimento aos padrões de limpeza (horas)

n = quantidade de áreas consideradas (unidade)

h = quantidade de horas de funcionamento da Área "i" no período de aferição (horas)

10 = fator de ajuste da nota



3.28. A medição deste indicador será mensal, sendo que, para o cálculo do Índice de Desempenho Operacional (IDO) será considerada a média das 12 (doze) últimas medições do Indicador de Higiene (IH).

c) INDICADOR DE PLATAFORMA (IP)

3.29. O Indicador de Plataforma – IP objetiva verificar a eficiência da CONCESSIONÁRIA em disponibilizar aos OPERADORES DE ÔNIBUS plataformas de embarque e desembarque em condições e prazos adequados para a realização confortável e segura das atividades de embarque e desembarque dos PASSAGEIROS, nos termos previstos no ANEXO 1 - PLANO DE EXPLORAÇÃO DO TERGIP, TERMINAIS METROPOLITANOS E ESTAÇÕES.

3.30. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e submeter para ciência e análise do PODER CONCEDENTE o procedimento operacional padrão (POP) para atender a medição deste indicador. O POP deverá prever, principalmente, o procedimento para registro e apuração da quantidade de notificações válidas, realizadas pelos OPERADORES DE ÔNIBUS e pela fiscalização do PODER CONCEDENTE e demais órgãos competentes, e o procedimento para mensuração e apuração do total de viagens programadas no TERGIP e em cada TERMINAL METROPOLITANO.

3.30.1. O POP previsto no item 3.30 deverá ser submetido para ciência e análise do PODER CONCEDENTE no prazo de 30 (trinta) dias após a assinatura do TERMO DE TRANSFERÊNCIA DE BENS REVERSÍVEIS, sem prejuízo da aplicação de penalidades, em caso de descumprimento do prazo.

3.31. O Indicador de Plataforma – IP será calculado considerando a relação entre o número de notificações, referentes à não disponibilização de plataformas de embarque e desembarque em condições satisfatórias e segundo os critérios do PET, registradas pelos OPERADORES DE ÔNIBUS e pela fiscalização do PODER CONCEDENTE e demais órgãos competentes, e o total de viagens previstas para o período.

3.32. O não atendimento deverá ser registrado diretamente pela fiscalização do PODER CONCEDENTE e demais órgãos competentes e pelos OPERADORES DE ÔNIBUS no CCO e em sistema a ser implantado e mantido pela CONCESSIONÁRIA, com acesso livre e em tempo real para o PODER CONCEDENTE.

3.33. Para os TERMINAIS METROPOLITANOS, será considerado no cálculo do indicador apenas uma notificação de não atendimento por dia e por plataforma.



3.34. As notificações registradas incorretamente pelos OPERADORES DE ÔNIBUS poderão ser contestadas pela CONCESSIONÁRIA para expurgo no cálculo do indicador, cabendo a ela o ônus da prova.

3.35. Notificações que se caracterizem como reincidência serão contabilizadas em dobro, considerando-se como reincidência notificações referentes a uma mesma plataforma em dias consecutivos.

3.36. Para o cálculo do Indicador de Plataforma (IP) será utilizada a seguinte fórmula:

$$IP = 5 \times \frac{(NM * NVP)}{NVM} + 5 \times \frac{NT}{NVT}$$

Onde:

IP = Indicador de Plataforma;

NM = número de notificações válidas recebidas nos TERMINAIS METROPOLITANOS;

NVP = número total de viagens programadas para plataforma no dia da notificação;

NT = número de notificações válidas recebidas no TERGIP;

NVM = número total de viagens programadas nos TERMINAIS METROPOLITANOS no período;

NVT = número total de viagens programadas no TERGIP no período.

3.37. A medição deste indicador será mensal, sendo que, para o cálculo do Índice de Desempenho Operacional (IDO) será considerada a média das 12 (doze) últimas medições do Indicador de Plataforma (IP).

4. ÍNDICE GERAL DE SEGURANÇA (IGS)

4.1. O índice Geral de Segurança (IGS) será calculado considerando a relação entre o número total de registros de ocorrências existentes no CCO referentes à segurança e o total de PASSAGEIROS movimentados (embarque e desembarque) no TERGIP, nos TERMINAIS METROPOLITANOS e nas ESTAÇÕES.

4.2. Todas as ocorrências deverão ser registradas no CCO e categorizadas em ocorrência de segurança de tráfego ou ocorrência de segurança de caráter geral.

4.3. O sistema do CCO deverá permitir o registro de ocorrências por parte da fiscalização do PODER CONCEDENTE, pela PMMG e/ou por terceiro indicado pelo PODER CONCEDENTE, de forma automatizada, por meio, por exemplo, da importação de dados.



4.4. Para o cálculo do Índice Geral de Segurança será utilizada a seguinte fórmula:

$$IGS = 10 - \left(10.000 \times \frac{NOs}{NPT} \right) - \left(20.000 \times \frac{NOt}{NPT} \right)$$

Onde:

IGS = Índice Geral de Segurança;

NOs = Número total de ocorrências de segurança de caráter geral registradas no período de aferição;

NOt = Número total de ocorrências de segurança de trânsito relacionadas à acidentes de trânsito registradas no período de aferição;

NPT = Número total de PASSAGEIROS que circulam pelo TERGIP, TERMINAIS METROPOLITANOS e ESTAÇÕES no período de aferição;

10 e 20.000 = valores de normalização para que o indicador apresente valores entre 0 e 10.

4.5. Deverão ser consideradas apenas as ocorrências ocorridas no interior das dependências do TERGIP, dos TERMINAIS METROPOLITANOS e das ESTAÇÕES.

5. ÍNDICE DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO (IAU)

5.1. O Índice de Avaliação do Usuário (IAU) considera a satisfação informada pelos USUÁRIOS em pesquisa sobre os serviços prestados no TERGIP, nos TERMINAIS METROPOLITANOS e nas ESTAÇÕES.

5.2. A CONCESSIONÁRIA adotará sistemas físico e eletrônico de atendimento ao USUÁRIO, conforme previsto no CONTRATO e seus ANEXOS, especialmente no PET.

5.3. Todas as manifestações dos USUÁRIOS deverão ser registradas pela CONCESSIONÁRIA.

5.4. Para o cálculo do Índice de Avaliação do Usuário (IAU) será utilizada a seguinte fórmula:

$$IAU = (K_1 * ISU + K_2 * IRU)$$

Onde:

IAU = Índice de Avaliação do Usuário;

ISU = Indicador de Satisfação do Usuário;

IRU = Indicador de Reclamações do Usuário;

K1; K2: Coeficientes dos indicadores específicos que compõem o Indicador (valores entre 0 e 1 e que a soma deles deve ser igual a 1,00).

Valores iniciais de ponderação:

K1 = 0,50;

K2 = 0,50.



a) INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (ISU)

5.5. O Indicador de Satisfação do Usuário (ISU) será calculado a partir da nota (variando entre 0 e 10) que o USUÁRIO do TERGIP, dos TERMINAIS METROPOLITANOS e das ESTAÇÕES atribuir ao serviço que está sendo prestado pela CONCESSIONÁRIA.

5.6. Essa nota é obtida a partir de pesquisa de opinião com o USUÁRIO, realizada pela CONCESSIONÁRIA, por meio de empresa independente e qualificada para realização de pesquisas, em que abordará os seguintes aspectos relacionados a qualidade na prestação do serviço:

5.6.1. conforto;

5.6.2. cortesia;

5.6.3. higiene;

5.6.4. segurança;

5.6.5. disponibilização de serviços como restaurantes, lojas etc.;

5.6.6. custo;

5.6.7. outros itens solicitados pelo PODER CONCEDENTE.

5.7. A metodologia de pesquisa deverá ser elaborada pela CONCESSIONÁRIA e submetida para ciência e análise do PODER CONCEDENTE antes da sua aplicação.

5.8. A CONCESSIONÁRIA deverá propor a metodologia de pesquisa no prazo de 180 (cento e oitenta) dias após a assinatura do TERMO DE TRANSFERÊNCIA DE BENS REVERSÍVEIS.

5.9. O Indicador de Satisfação do Usuário (ISU) será obtido a partir da seguinte fórmula:

$$ISU = \frac{\sum_i^n N_i}{Total\ de\ Usuários\ Entrevistados\ (n)}$$

Onde:

N_i = Nota atribuída pelo USUÁRIO i;

n = total de USUÁRIOS entrevistados, respeitado uma amostra mínima representativa.

5.10. A nota da CONCESSIONÁRIA será a média aritmética obtida a partir de todas as notas atribuídas pelos USUÁRIOS.



5.11. A medição deste indicador será anual.

b) Indicador de Reclamação do Usuário (IRU)

5.12. O Indicador de Reclamação do Usuário (IRU) considera o nível de conformidade dos serviços do TERGIP, dos TERMINAIS METROPOLITANOS e das ESTAÇÕES com as necessidades dos USUÁRIOS. É a relação entre o número de reclamações registradas pelos USUÁRIOS junto ao SAC e à ouvidoria e o número de USUÁRIOS que circulam no TERGIP, nos TERMINAIS METROPOLITANOS e nas ESTAÇÕES para cada 10.000 (dez mil) USUÁRIOS.

5.13. O cálculo do Indicador de Reclamação do Usuário (IRU) deverá ser realizado pelos dados recebidos pelo SAC e pela ouvidoria do TERGIP, dos TERMINAIS METROPOLITANOS e das ESTAÇÕES.

5.14. O Indicador de Reclamação do Usuário (IRU) será obtido a partir da seguinte fórmula:

$$IRU = 10 - \left(10.000 \times \frac{NOc}{NPT}\right)$$

Onde:

IRU = Indicador de Reclamação do Usuário.

NOc = Número total de ocorrências registradas no mês.

NPT = Número total de USUÁRIOS que circulam pelo TERGIP, TERMINAIS METROPOLITANOS e ESTAÇÕES no mês.

10 e 10.000 = valores de normalização para que o indicador apresente valores entre 0 e 10.

5.15. Para o cálculo do Indicador de Reclamação do Usuário (IRU) serão consideradas apenas as reclamações dos USUÁRIOS registradas pelo SAC ou pela ouvidoria.

5.16. A medição deste indicador será mensal, sendo que, para o cálculo do Indicador de Reclamação do Usuário (IRU) será considerada a média das 12 (doze) últimas medições.

6. PERIODICIDADE DE APURAÇÃO

6.1. Os indicadores que compõem o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO serão calculados e mensurados a partir da assinatura do TERMO DE TRANSFERÊNCIA DE BENS REVERSÍVEIS.

6.2. A efetiva apuração e aplicação da NOTA DE DESEMPENHO será anual e terá início no quarto ano fiscal, a contar da data de assinatura do TERMO DE TRANSFERÊNCIA DE BENS REVERSÍVEIS.



6.3. A frequência mínima para a realização dos levantamentos previstos para o monitoramento dos parâmetros de desempenho está indicada na Tabela 2. Essa periodicidade, demonstrada pela tabela abaixo, será aplicada aos indicadores.

Tabela 2 – Frequência de monitoramento dos indicadores

Dimensão	Índice	ID	Indicador	Periodicidade da mensuração*	Periodicidade da apuração para efeitos de aplicação da ND**
Operacional	Índice de Desempenho Operacional (IDO)	IC	Indicador de Conforto	Mensal	Anual
		IH	Indicador de Higiene	Mensal	
		IP	Indicador de Plataforma	Mensal	
Segurança	Índice Geral de Segurança (IGS)	IGS	Índice Geral de Segurança	Mensal	Anual
Avaliação do Usuário	Índice de Avaliação do Usuário (IAU)	ISU	Indicador de Satisfação do Usuário	Anual	Anual
		IRU	Indicador de Reclamações do Usuário	Mensal	

*A mensuração será iniciada a partir da assinatura do TERMO DE TRANSFERÊNCIA DE BENS REVERSÍVEIS.

**A apuração e aplicação da NOTA DE DESEMPENHO terá início no quarto ano fiscal, a contar da data de assinatura do TERMO DE TRANSFERÊNCIA DE BENS REVERSÍVEIS.

6.4. A NOTA DE DESEMPENHO a ser utilizada para fins de cálculo da OUTORGA VARIÁVEL, nos termos do item 8, será referente ao período de janeiro a dezembro do ano anterior.

7. NOTA DE DESEMPENHO

7.1. A NOTA DE DESEMPENHO é obtida a partir da ponderação dos índices setoriais (IDO, IGS e IAU), conforme a fórmula a seguir:



$$ND = K1*IDO + K2*IGS + K3*IAU$$

Onde:

ND: Nota de Desempenho

IDO: Índice de Desempenho Operacional

IGS: Índice Geral de Segurança

IAU: Índice de Avaliação do Usuário

K1, K2 e K3; Coeficientes dos Índices específicos (valores entre 0,1 e 0,8 e que a soma deve ser igual a 1,00). Valores iniciais de ponderação: K1 = 0,33; K2 = 0,33; K3 = 0,34.

7.2. De acordo com o resultado das medições de desempenho, o PODER CONCEDENTE poderá alterar, justificadamente, de forma unilateral, a proporção entre os coeficientes para enfatizar um determinado ÍNDICE DE DESEMPENHO, seja o IDO, IGS e IAU.

7.3. Após obtida a NOTA DE DESEMPENHO, a CONCESSIONÁRIA será classificada em padrões de referência “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim” e “péssimo”, conforme a Tabela 3.

Tabela 3 – Padrão de Referência da Nota de Desempenho

PADRÃO	LIMITES DE NOTA DE DESEMPENHO
Ótimo	$8,0 \leq ND < 10,0$
Bom	$7,0 \leq ND < 8,0$
Regular	$6,0 \leq ND < 7,0$
Ruim	$4,0 \leq ND < 6,0$
Péssimo	$0,0 \leq ND < 4,0$

8. APLICAÇÃO DA NOTA DE DESEMPENHO

8.1. A OUTORGA VARIÁVEL devida pela CONCESSIONÁRIA dependerá da NOTA DE DESEMPENHO, como indicado na Tabela 4.



Tabela 4 - Outorga Variável e Nota De Desempenho

NOTA DE DESEMPENHO (ND)	Alíquota da OUTORGA VARIÁVEL devida pela CONCESSIONÁRIA
Abaixo de 4,9 (incluso)	6,0%
De 5,0 até 5,9	5,0%
De 6,0 até 6,9	4,5%
De 7,0 até 7,9	4,0%
De 8,0 até 8,9	3,5%
Acima de 9,0 (incluso)	3,0%

8.2. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ANUAL até o dia 31 de maio de cada ano, de acordo com as exigências previstas no PET, para fins de fiscalização pelo PODER CONCEDENTE do cumprimento dos encargos e obrigações previstos no CONTRATO e seus ANEXOS, bem como para a apuração dos valores a serem pagos à título de OUTORGA VARIÁVEL.

8.3. A NOTA DE DESEMPENHO deverá ser apresentada no RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ANUAL, de acordo com as exigências previstas no PET.

8.4. O PODER CONCEDENTE realizará a avaliação do relatório e dos dados de suporte, notadamente os registrados no CCO, podendo solicitar a realização de correções e esclarecimentos, observado o disposto no PET.

8.5. Caso o PODER CONCEDENTE concorde com as informações contidas no RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ANUAL, deverá aprovar a NOTA DE DESEMPENHO calculada pela CONCESSIONÁRIA.

8.6. No caso de discordância, o PODER CONCEDENTE deverá apresentar os motivos da sua decisão e atribuir a NOTA DE DESEMPENHO que entender aplicável.



8.7. Caso a CONCESSIONÁRIA discorde da decisão do PODER CONCEDENTE, a questão deverá ser solucionada conforme os métodos de solução de controvérsias previstos no CONTRATO.

8.8. Nos casos de NOTA DE DESEMPENHO “regular”, “ruim” ou “péssimo”, o PODER CONCEDENTE poderá determinar que a CONCESSIONÁRIA implemente plano de melhoria para melhorar a qualidade dos serviços, sem prejuízo da aplicação de eventuais penalidades.

8.9. O pagamento da OUTORGA VARIÁVEL deverá efetivado, anualmente, até o dia 31 (trinta e um) do mês de julho do ano subsequente, e ocorrerá até o fim da vigência do CONTRATO.

8.10. A primeira OUTORGA VARIÁVEL deverá ser paga no quarto ano fiscal, a contar da assinatura do TERMO DE TRANSFERÊNCIA DE BENS REVERSÍVEIS, e considerará as mensurações do ano fiscal anterior, conforme previsto no CONTRATO.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. Eventual revisão do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO será processada nas REVISÕES ORDINÁRIAS, nos termos previstos no CONTRATO.

9.2. Eventuais controvérsias relacionadas com o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO deverão ser solucionadas de acordo com os métodos previstos no CONTRATO.