



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Mobilidade
Subsecretaria de Transportes e Mobilidade

CONCORRÊNCIA PÚBLICA [●]/2021 – SEINFRA/MG

CONCESSÃO PARA PRESTAÇÃO, COM EXCLUSIVIDADE, DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE APOIO AO EMBARQUE E DESEMBARQUE DE PASSAGEIROS, INCLUINDO A GESTÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E MELHORIAS DO TERMINAL RODOVIÁRIO GOVERNADOR ISRAEL PINHEIRO – TERGIP E DOS TERMINAIS METROPOLITANOS E ESTAÇÕES DE APOIO AO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS NA REGIÃO METROPOLITANA DE BELO HORIZONTE - MG

ANEXO 2 DO CONTRATO - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO



1. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

- 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. 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.
- 1.3. 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.
- 1.4. A mensuração de desempenho dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA terá início a partir da assinatura do TERMO DE TRANSFERÊNCIA DE BENS DA CONCESSÃO e será realizada anualmente.
 - 1.4.1. Até o 6º mês após o término dos INVESTIMENTOS DE REQUALIFICAÇÃO, a medição de desempenho será feita sem a aplicação da NOTA DE DESEMPENHO.
 - 1.4.2. Após este período inicial de carência, a aplicação da NOTA DE DESEMPENHO será realizada como previsto no item 2.11 abaixo.
- 1.5. A revisão do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO será processada nas REVISÕES ORDINÁRIAS, nos termos previstos no CONTRATO.



2. INDICADORES DE DESEMPENHO TÉCNICO E OPERACIONAL DA CONCESSIONÁRIA

2.1. A mensuração do desempenho técnico-operacional da CONCESSIONÁRIA é baseada em ÍNDICES DE DESEMPENHO relacionados:

- (i) com o desempenho dos serviços prestados nos TERMINAIS e ESTAÇÕES; e,
- (ii) com as características dos serviços prestados e percebidos pelos USUÁRIOS.

2.2. A mensuração do desempenho é composta pela avaliação de três ÍNDICES DE DESEMPENHO setoriais, sendo:

- (i) 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;
- (ii) Índice Geral de Segurança (IGS): referente às ocorrências relacionadas com a segurança dos USUÁRIOS dos TERMINAIS como um todo; e,
- (iii) Índice de Avaliação do Usuário (IAU): referente à percepção final do USUÁRIO sobre os serviços prestados.

2.3. Cada um desses índices é, por sua vez, composto por indicadores ainda mais específicos, que buscam avaliar individualmente cada aspecto dos serviços prestados.

2.3.1. Os ÍNDICES DE DESEMPENHO, seus indicadores específicos, componentes e a formulação de cada índice são apresentadas nos itens 2.5, 2.6 e 2.7, e respectivos subitens.

2.4. 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.

2.5. Índice de Desempenho Operacional (IDO)

2.5.1. O cálculo do Índice de Desempenho Operacional (IDO) leva em conta indicadores de conforto, higiene e regularidade manutenção, sendo calculado cada um destes, assim como o próprio IDO, conforme detalhado a seguir:



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

2.5.2. Onde:

IDO: Índice de Desempenho Operacional

IC: Indicador de Conforto

IH: Indicador de Higiene

I: Indicador de Informação

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

2.5.3. Valores iniciais de ponderação:

K1 = 0,33

K2 = 0,33

K3 = 0,34

2.5.4. Os valores dos coeficientes K1, K2 e K3 foram obtidos da divisão do número 1 (valores entre 0,1 e 0,8 e que a soma deles deve ser igual a 1,00) pela quantidade de indicadores presentes na fórmula para o cálculo do Índice de Desempenho Operacional (IDO), de forma que o valor inicial de ponderação de cada coeficiente proporcione praticamente o mesmo peso para os Indicadores de Conforto (IC), de Higiene (IH) e de Manutenção (IM) no cálculo do IDO.

2.5.5. O PODER CONCEDENTE poderá alterar as proporções dos coeficientes “K”, de acordo com as regras previstas nos subitens 2.8.5, 2.8.5.1 e 2.8.5.2, para enfatizar um determinado indicador, seja o IC, IH e IM.

2.5.6. A medição do Índice de Desempenho Operacional (IDO) será mensal e o cálculo anual.

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

a) Indicador de Conforto (IC)

2.5.8. Este indicador é calculado considerando a relação entre o número de equipamentos de conforto em boas condições de uso e o número total destes equipamentos.

2.5.8.1. Para o cálculo do Indicador de Conforto (IC) serão considerados como equipamentos de conforto:



- (i) os elevadores;
- (ii) os bancos e assentos destinados aos USUÁRIOS; e,
- (iii) os sanitários.

2.5.9. A indisponibilidade de equipamentos deverá ser registrada pelo Centro de Controle Operacional (CCO).

2.5.9.1. Será considerado indisponível o equipamento que não atender as condições mínimas de uso determinadas nas normas de conformidade e integridade do equipamento determinadas pelo fabricante ou que estiverem indisponíveis para o uso pelos USUÁRIOS.

2.5.9.2. Os equipamentos indisponíveis devem ser imediatamente consertados ou substituídos.

2.5.10. A indisponibilidade mensal dos equipamentos enumerados do item 2.5.8.1 deverá ser medida em relação ao número total dos equipamentos existentes e segundo as faixas da tabela 1.

2.5.11. Os equipamentos que estiverem indisponíveis por paradas técnicas ou manutenções programadas, desde que comunicado com antecedência de 3 (três) dias, não deverão ser considerados para o cálculo do indicador.



Tabela 1 – Padrão de Referência para os equipamentos do Indicador de Conforto (IC)

FAIXA DE DISPONIBILIDADE	Limites
100% a 85%	5
84% a 71%	4
70% a 61%	3
60% a 51%	2
50% a 41%	1

2.5.12. O número de equipamentos de conforto em boas condições de uso será obtido pelo número total de equipamentos de conforto subtraído pelo somatório das ocorrências de indisponibilidade registradas pelo CCO.

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

$$IC = 2 \times \left(\frac{NDE + NDB + NDS}{3} \right)$$

2.5.14. Onde:

IC = Indicador de Conforto;

NDE = nota mensal obtida na medição da disponibilidade dos elevadores;

NDB = nota mensal obtida na medição da disponibilidade dos bancos e assentos;

NDS = nota mensal obtida na medição da disponibilidade dos sanitários;

2.5.15. 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) As medições mensais serão realizadas com base no número de ocorrências registradas no CCO **Indicador de Higiene (IH)**

2.5.16. Este indicador é calculado considerando a relação entre o número de áreas que atendem a um padrão de limpeza e higiene considerado satisfatório e o número total de áreas consideradas nas medições realizadas durante o período de análise.

2.5.16.1. Para o cálculo do Indicador de Higiene (IH) serão consideradas todas as áreas (internas) dos TERMINAIS e ESTAÇÕES.

2.5.17. Será considerado com padrão de limpeza e higiene satisfatórios a área que apresentar as seguintes condições:

- (i) sem sujeira aparente;
- (ii) sem lixo espalhado nas dependências (i.e., fora das lixeiras); e,
- (iii) paredes, vidros e mobiliário limpo.
- (iv) As áreas a serem consideradas são as áreas internas dos TERMINAIS e ESTAÇÕES.

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

$$IH = 10 \times \frac{NVH}{NVT}$$

2.5.19. Onde:

IH = Indicador de Higiene;

NVH = número de áreas que não atendem às normas de higiene;

NVT = número total de áreas consideradas.

2.5.20. 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 Informação (II)

2.5.21. Este indicador mede a disponibilidade das telas informativas nos TERMINAIS e ESTAÇÕES.



2.5.22. Para o cálculo do Indicador de Informação (II) será utilizada a seguinte fórmula:

$$II = 10 \times \left(\frac{NTD}{NTT} \right)$$

2.5.23. Onde:

II = Indicador de Informação;

NTD = Número de Telas informativas disponíveis;

NTT = Número de Telas informativas Totais;

2.5.24. 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).

2.5.25.

2.6. Índice Geral de Segurança (IGS)

2.6.1. Este índice é calculado considerando a relação entre o número total de registros de ocorrências pelo CCO na área de segurança e o total de PASSAGEIROS movimentados (embarque e desembarque) nos TERMINAIS e ESTAÇÕES, para cada 10.000 PASSAGEIROS.

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

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

2.6.3. Onde:

IGS = Índice Geral de Segurança;

NOs = Número total de ocorrências de segurança registradas no mês;

NPT = Número total de PASSAGEIROS que circulam pelos TERMINAIS E ESTAÇÕES no mês;

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

2.6.4. As ocorrências deverão ser registradas e categorizadas pelo CCO.



2.6.4.1. Deverão ser consideradas apenas as ocorrências ocorridas no interior das dependências dos TERMINAIS E ESTAÇÕES.

2.6.5. A medição deste índice será anual.

2.7. Índice de Avaliação do Usuário (IAU)

2.7.1. Este índice considera a satisfação informada pelos USUÁRIOS em pesquisa sobre os serviços prestados nos TERMINAIS e ESTAÇÕES.

2.7.2. A CONCESSIONÁRIA adotará sistemas físico e eletrônico de atendimento ao USUÁRIO, conforme previsto no CONTRATO.

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

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

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

2.7.5. 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).

2.7.6. Valores iniciais de ponderação:

K1 = 0,50

K2 = 0,50

2.7.7. A medição deste índice será anual.



a) Indicador de Satisfação do Usuário (ISU)

2.7.8. Este indicador é calculado a partir da nota (variando entre 0 e 10) que o USUÁRIO dos TERMINAIS E ESTAÇÕES atribui ao serviço que está sendo prestado pela CONCESSIONÁRIA.

2.7.9. Essa nota é obtida a partir de pesquisa de opinião com o USUÁRIO, realizada pela CONCESSIONÁRIA, em que abordará os seguintes aspectos relacionados a qualidade na prestação do serviço:

- (i) conforto;
- (ii) cortesia;
- (iii) higiene;
- (iv) segurança;
- (v) custo;
- (vi) outros aprovados pelo PODER CONCEDENTE.

2.7.10. A metodologia de pesquisa deverá ser proposta pela CONCESSIONÁRIA para análise e aceite do PODER CONCEDENTE antes da sua aplicação.

2.7.10.1. A CONCESSIONÁRIA deverá propor a metodologia de pesquisa no prazo de 30 (trinta) dias, após o início da FASE 3.

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

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

2.7.12. Onde:

N_i = Nota atribuída pelo USUÁRIO i;

n = total de USUÁRIOS entrevistados.

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



2.7.14. A medição deste indicador será semestral.

b) Indicador de Reclamação do Usuário (IRU)

2.7.15. Este índice considera o nível de conformidade dos serviços do TERGIP com as necessidades dos USUÁRIOS. É a relação entre o número de reclamações registradas pelos USUÁRIOS junto aos SAC e ouvidoria e o número de USUÁRIOS que circulam pelo TERMINAL e para cada 10.000 USUÁRIOS.

2.7.16. O cálculo do IRU deve ser realizado pelos dados recebidos pelo SAC e ouvidoria dos TERMINAIS e ESTAÇÕES.

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

2.7.17. Onde:

IRU = Indicador de Reclamação do Usuário.

NOc = Número total de ocorrências registradas no mês.

NPT = Número total de USUÁRIOS que circulam pelos TERMINAIS E ESTAÇÕES no mês.

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

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

2.7.18. 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.

2.8. Nota de Desempenho

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

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

2.8.2. Onde:

ND: Nota Geral de Desempenho Operacional



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).

2.8.3. Valores iniciais de ponderação:

K1 = 0,33

K2 = 0,33

K3 = 0,34

2.8.4. Os valores dos coeficientes K1, K2 e K3 foram obtidos da divisão do número 1 (a soma de todos os coeficientes deve ser igual a 1) pela quantidade de índices presentes na expressão para o cálculo da NOTA DE DESEMPENHO.

2.8.5. 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.

2.8.5.1. Os índices serão acrescidos na seguinte proporção:

- (i) se o padrão for péssimo, a respectiva constante K do índice será acrescida de 0,2 (dois décimos);
- (ii) se o padrão for ruim, a respectiva constante K do índice será acrescida de 0,1 (um décimo); e,
- (iii) não haverá alteração unilateral se o índice for padrão regular.

2.8.5.2. Os padrões são os previstos na tabela 2 abaixo.

2.8.6. Após obtida a NOTA DE DESEMPENHO, a CONCESSIONÁRIA será classificada em padrões de referência “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim” e “péssimo”, conforme a Tabela 2.



Tabela 2 – 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	$0,0 \leq ND < 4,0$

2.9. Responsabilidade pela Aferição dos Índices de Desempenho

2.9.1. Os dados necessários para o cálculo da NOTA DE DESEMPENHO e dos ÍNDICES DE DESEMPENHO serão obtidos com base nas informações do CCO, do SAC e ouvidoria e em pesquisas com os USUÁRIOS, conforme indicado acima.

2.9.2. A NOTA DE DESEMPENHO será calculada 1 (uma) vez por ano.

2.9.3. O relatório contendo a NOTA DE DESEMPENHO será elaborado pela CONCESSIONÁRIA, que o enviará ao PODER CONCEDENTE, no prazo de até 60 (sessenta) dias após o encerramento de cada ano da CONCESSÃO.

2.9.3.1. O PODER CONCEDENTE realizará a avaliação do relatório e dos dados de suporte, notadamente os registrados pelo CCO.

2.9.3.2. O PODER CONCEDENTE poderá solicitar esclarecimentos e ajustes no relatório, que deverão ser atendidos pela CONCESSIONÁRIA no prazo de até 15 (quinze) dias.

2.9.3.3. Caso o PODER CONCEDENTE concorde com as informações contidas no relatório, deverá manifestar sua aprovação da NOTA DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA.



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

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

2.9.3.6. Caso, após a solução da controvérsia, seja verificado que a CONCESSIONÁRIA realizou pagamento de valores a maior, em decorrência da NOTA DE DESEMPENHO objeto da controvérsia, os valores excedentes deverão ser ressarcidos para a CONCESSIONÁRIA, com juros e correção monetária calculados conforme os parâmetros da subcláusula 9.4.1, do CONTRATO.

2.9.4. 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.

2.9.5. O PODER CONCEDENTE, por intermédio dos servidores designados para a fiscalização do CONTRATO, e o VERIFICADOR INDEPENDENTE, caso contratado, 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.

2.10. Uso de Fiscalização Eletrônica

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

2.11. Aplicação da NOTA DE DESEMPENHO

2.11.1. A OUTORGA VARIÁVEL devida pela CONCESSIONÁRIA a cada ano irá variar conforme sua NOTA DE DESEMPENHO, como indicado na Tabela .



Tabela 3 – Rateio das Receitas entre o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA em razão da
NOTA DE DESEMPENHO - ND

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

2.12. Aplicação de Multas

2.12.1. As notas dos Indicadores de Conforto (IC), de Higiene (IH) e de Informação (II) também serão classificadas em padrões de referência “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim” e “péssimo”, conforme a Tabela

2.12.2. Sempre que a CONCESSIONÁRIA apresentar os seguintes padrões de referência, serão aplicadas multas de valor correspondente ao disposto no ANEXO 3 - PENALIDADES:

- (i) ruim ou péssimo, no Indicador de Conforto;
- (ii) ruim ou péssimo, no Indicador de Higiene;
- (iii) ruim ou péssimo, no Indicador de Informação.

2.13. Solução de Controvérsias

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