

**PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTA GROSSA/PR**

**ANEXO II - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

**MAIO/2024**

## **1. ASPECTOS GERAIS**

- 1.1. Este ANEXO descreve o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA na execução do objeto do CONTRATO, que será utilizado para determinação do valor da REMUNERAÇÃO FINAL da CONCESSIONÁRIA, conforme descrito no ANEXO III - MECANISMO DE REMUNERAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA.
- 1.2. Os INDICADORES DE DESEMPENHO avaliam o desempenho da CONCESSIONÁRIA na execução do CONTRATO, podendo impactar o valor da RECEITA TARIFÁRIA no limite disciplinado no ANEXO III - MECANISMO DE REMUNERAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA, em caso de mau desempenho.
- 1.3. Situações que provoquem impacto na aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, decorrentes de fatores atribuíveis ao PODER CONCEDENTE no âmbito das suas obrigações contratuais de riscos que lhe tenham sido atribuídos ou responsabilidade contratualmente assumida, deverão ser desconsideradas para efeito de composição no cálculo dos INDICADORES DE DESEMPENHO.
- 1.4. Situações em que um INDICADOR DE DESEMPENHO não puder ser aferido em razão de fatores atribuíveis ao PODER CONCEDENTE, ou em razão de ausência de disponibilização de informações que este tenha obrigação legal ou contratual de fornecimento, deverão ser desconsideradas para efeito de composição no cálculo dos INDICADORES DE DESEMPENHO.
- 1.5. Nas situações em que não seja possível promover a avaliação de algum dos INDICADORES DE DESEMPENHO por motivo imputável à CONCESSIONÁRIA ou por motivo de inacessibilidade aos dados da CONCESSIONÁRIA pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, o respectivo INDICADOR DE DESEMPENHO terá nota 1 (um) atribuída para o referido período de medição.
- 1.6. Caso as informações fornecidas pela CONCESSIONÁRIA sejam consideradas inconsistentes com o seu próprio sistema operacional em eventuais auditorias ou

checagens (amostrais ou não) realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE ou pelo PODER CONCEDENTE, a penalidade associada ao respectivo INDICADOR DE DESEMPENHO será aplicada em seu valor máximo.

## **2. COMPOSIÇÃO**

2.1. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO é composto por 4 (quatro) INDICADORES DE DESEMPENHO:

	INDICADORES DE DESEMPENHO
1	Cumprimento de Escala
2	Pontualidade da escala
3	Satisfação do Cliente
4	Disponibilização de Informações

## **3. PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO E DE IMPACTO NA RECEITA TARIFÁRIA**

3.1. A medição será realizada mensalmente, tendo como primeiro mês de referência o 13º (décimo terceiro) mês computado a partir do início da OPERAÇÃO.

3.1.1. O INDICADOR DE DESEMPENHO de Satisfação do Cliente será medido anualmente, com a primeira medição a ser realizada no 24º (vigésimo quarto) mês computado a partir do início da OPERAÇÃO.

3.1.2. O INDICADOR DE DESEMPENHO de Satisfação do Cliente terá sua nota apurada anualmente e aplicada pelos 12 meses seguintes, computados a partir do mês de sua medição.

3.2. O desconto mensal decorrente dos INDICADORES DE DESEMPENHO é disciplinado no ANEXO III - MECANISMO PARA REMUNERAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA.

#### 4. FORMA DE CÁLCULO

4.1. O resultado da NOTA FINAL DE DESEMPENHO ( $NFD_{MÊS}$ ) será definido pela média ponderada dos INDICADORES DE DESEMPENHO, conforme a seguinte fórmula:

$$NFD_{MÊS} = \sum_{x=1}^4 I_{MÊS,x} \times P_x$$

Em que:

- ( $NFD_{MÊS}$ ): corresponde a NOTA FINAL DE DESEMPENHO do referido mês;
- $x$ : corresponde aos INDICADORES DE DESEMPENHO a serem apurados, conforme indicado no item 2.1.
- $I_{MÊS,x}$ : corresponde ao INDICADOR DE DESEMPENHO  $x$ apurado no referido mês;
- $P_x$ : corresponde ao peso do INDICADOR DE DESEMPENHO  $x$ ;

4.2. Os pesos ( $P_x$ ) de cada INDICADOR DE DESEMPENHO, componente da fórmula da NOTA FINAL DE DESEMPENHO ( $NFD_{MÊS}$ ) correspondem a:

	INDICADORES DE DESEMPENHO	Peso
1	Cumprimento de Escala	35,0%
2	Pontualidade da escala	35,0%
3	Satisfação do Cliente	10,0%
4	Disponibilização de Informações	20,0%

4.3. O percentual de desconto que, multiplicado pela NOTA FINAL DE DESEMPENHO, impactará a RECEITA TARIFÁRIA da CONCESSIONÁRIA, é definido do ANEXO III - MECANISMO DE REMUNERAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA.

## **5. DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO PARA APURAÇÃO DA NOTA FINAL DE DESEMPENHO**

5.1. Compete ao VERIFICADOR INDEPENDENTE efetuar a apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO que compõem a NOTA FINAL DE DESEMPENHO, bem como auditar os dados e relatórios emitidos pelo PODER CONCEDENTE, existentes nos sistemas gerenciais de controle, mediante processos de checagem das fontes de comprovação e outros procedimentos pertinentes ao processo de auditoria.

5.2. Compete às PARTES se manifestarem quanto à identificação de erros ou discordâncias que porventura existam na apuração realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, recorrendo às cláusulas de solução de conflitos expressas no CONTRATO.

5.3. A seguir são descritos cada um dos INDICADORES DE DESEMPENHO que compõem a NOTA FINAL DE DESEMPENHO.

### **5.3.1. CUMPRIMENTO DE ESCALA**

5.3.1.1. O INDICADOR DE DESEMPENHO CUMPRIMENTO DE ESCALA avalia o cumprimento das obrigações contidas no ANEXO I - CADERNO DE ENCARGOS e nas últimas ORDENS DE SERVIÇO aprovadas pelo PODER CONCEDENTE, no que se refere à realização do trajeto nas linhas de transporte coletivo em operação no Município de Ponta Grossa (PR).

5.3.1.2. Mensalmente, o VERIFICADOR INDEPENDENTE verificará o percentual total de CUMPRIMENTOS DE VIAGENS, contido em

relatório georreferenciado emitido pelo sistema de informações operacionais utilizado pelo PODER CONCEDENTE, em relação ao previsto, conforme ORDENS DE SERVIÇO aprovadas pelo PODER CONCEDENTE, nas linhas de transporte coletivo, em operação, no Município de Ponta Grossa (PR).

5.3.1.3. O cálculo do INDICADOR DE DESEMPENHO de Cumprimento de Escala dar-se-á pela seguinte forma:

5.3.1.3.1. Calcular o Fator De Cumprimento da Escala  $F_1$  da seguinte forma:

$$F_1 = \frac{OC_{CE}}{MR_{CE}}$$

Em que:

- $OC_{CE}$ : deve ser calculado conforme item 5.3.1.3.3.
- $MR_{CE}$ : deve ser calculado conforme o item 5.3.1.3.2.

5.3.1.3.2. Calcular a META DE REFERÊNCIA de CUMPRIMENTO DE ESCALA ( $MR_{CE}$ ) pela seguinte fórmula:

$$MR_{CE} = \text{META DE CUMPRIMENTO DE ESCALA} \times (1 - \text{GRAU DE TOLERÂNCIA})$$

Em que:

- META DE CUMPRIMENTO DE ESCALA: corresponde a de 100% das obrigações de Cumprimento de Escala de viagens contidas no ANEXO I - CADERNO DE ENCARGOS.
- GRAU DE TOLERÂNCIA: corresponde ao percentual de 05%.

5.3.1.3.3. Calcular parâmetro  $OC_{CE}$ , pela seguinte fórmula:

$$OC_{CE} = 1 - \frac{\text{Viagens Programadas mas não Realizadas}}{\text{Total de Viagens Programadas}}$$

Em que:

- Total de Viagens Programadas: corresponde à quantidade total de viagens programadas, nas ORDENS DE SERVIÇO, nas linhas em operação do serviço no município.
- Viagens Programadas mas não Realizadas: corresponde à quantidade total de viagens programadas, mas não realizadas, nas ORDENS DE SERVIÇO, nas linhas em operação do serviço no município.

5.3.1.3.4. De acordo com o Fator de Cumprimento Da Escala  $F_1$  calculado conforme item 5.3.1.3.1, deve-se obter INDICADOR DE DESEMPENHO de Cumprimento da Escala conforme relação da tabela a seguir.

**Tabela 1 - Relação entre FATOR DE CUMPRIMENTO DA ESCALA e INDICADOR DE DESEMPENHO DE CUMPRIMENTO DE ESCALA**

FATOR DE CUMPRIMENTO DA ESCALA ( $F_1$ )		INDICADOR DE DESEMPENHO DE CUMPRIMENTO DE ESCALA ( $I_1$ )
Maior que	Menor ou igual	
-	0,5000	1,00
0,5000	0,7500	0,75
0,7500	0,9000	0,50
0,9000	0,9900	0,25
0,9900	-	0,00

### 5.3.2. PONTUALIDADE DA ESCALA

5.3.2.1. O INDICADOR DE DESEMPENHO PONTUALIDADE DA ESCALA avalia o cumprimento das obrigações contidas no ANEXO I - CADERNO DE ENCARGOS, no que se refere à pontualidade da partida inicial das viagens realizadas nas linhas de transporte coletivo, em operação no Município de Ponta Grossa (PR).

5.3.2.2. Mensalmente, o VERIFICADOR INDEPENDENTE irá apurar o percentual de todas as partidas iniciais, ao longo do dia, realizadas fora de seus respectivos horários previstos, conforme determinado nas ORDENS DE SERVIÇO aprovadas pelo PODER CONCEDENTE, nas linhas de transporte coletivo, em operação, no Município de Ponta Grossa (PR).

5.3.2.3. Mensalmente, o VERIFICADOR INDEPENDENTE verificará os relatórios de cumprimentos de viagens, com horários de chegada, georreferenciados, operacionais, conformes apresentados no ANEXO I - CADERNO DE ENCARGOS e nas ORDENS DE SERVIÇO emitidas pelo PODER CONCEDENTE ao longo da operação.

5.3.2.4. O cálculo do INDICADOR DE DESEMPENHO de Pontualidade da Escala dar-se-á pela seguinte forma:

5.3.2.4.1. Calcular o Fator de pontualidade da escala  $F_2$  da seguinte forma:

$$F_2 = \frac{OC_{PE}}{MR_{PE}}$$

Em que:

- $OC_{PE}$ : deve ser calculado conforme item 5.3.2.4.3.
- $MR_{PE}$ : deve ser calculado conforme o item 5.3.2.4.2.

5.3.2.4.2. Calcular a META DE REFERÊNCIA de PONTUALIDADE DE ESCALA ( $MR_{PE}$ ) pela seguinte fórmula:

$$MR_{CE} = \text{META DE PONTUALIDADE DE ESCALA} \times (1 - \text{GRAU DE TOLERÂNCIA})$$

Em que:



- META DE PONTUALIDADE DE ESCALA: corresponde à de 100% das obrigações contidas no ANEXO I - CADERNO DE ENCARGOS.
- GRAU DE TOLERÂNCIA: corresponde ao percentual de 5%.

5.3.2.4.3. Calcular parâmetro  $OC_{PE}$ , pela seguinte fórmula:

$$OC_{PE} = 1 - \frac{\text{Total de Partidas Iniciais Atrasadas}}{\text{Total de Partidas Iniciais}}$$

Em que:

- Total de Partidas Iniciais: corresponde à quantidade total de partidas iniciais, acompanhadas de seus devidos horários, para as linhas em operação do serviço, no município.
- *Total de Partidas Iniciais Atrasadas*: corresponde à quantidade total de partidas iniciais atrasadas, acompanhadas de seus devidos horários, para as linhas em operação do serviço, no município. São consideradas como partidas atrasadas aquelas que se iniciam com mais de 5 minutos de atraso em comparação ao determinado nas ORDENS DE SERVIÇO.

5.3.2.4.4. A ORDEM DE SERVIÇO poderá determinar a tolerância específica para consideração da ocorrência de atraso, desde que não seja maior de 5 minutos.

5.3.2.4.5. De acordo com o Fator de Pontualidade Da Escala  $F_2$  calculado conforme item 5.3.2.4.1, deve-se obter INDICADOR DE DESEMPENHO de Pontualidade da Escala conforme relação da tabela a seguir.

**Tabela 2 - Relação entre FATOR DE PONTUALIDADE DA ESCALA e INDICADOR DE DESEMPENHO DE PONTUALIDADE DA ESCALA**

FATOR DE PONTUALIDADE DE ESCALA (F <sub>2</sub> )		INDICADOR DE DESEMPENHO DE PONTUALIDADE DE ESCALA (I <sub>2</sub> )
Maior que	Menor ou igual	
-	0,5000	1,00
0,5000	0,7500	0,75
0,7500	0,9000	0,50
0,9000	0,9900	0,25
0,9900	-	0,00

### 5.3.3. SATISFAÇÃO DO CLIENTE

5.3.3.1. O INDICADOR DE DESEMPENHO Pesquisa de Satisfação do Cliente avalia o cumprimento das obrigações contidas no ANEXO I - CADERNO DE ENCARGOS, no que se refere o nível de satisfação do usuário do serviço prestado pela concessionária no Município de Ponta Grossa (PR).

5.3.3.2. A Pesquisa de Satisfação do Cliente coletará dados quanto ao nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, no que se refere aos seguintes quesitos:

- Conforto e acessibilidade dos veículos;
- Serviço de atendimento ao cliente;
- Funcionamento dos equipamentos: campainha, janelas, lixeiras e portas
- Acessibilidade de informações quanto a operação do serviço;
- Pontualidade;
- Conduta e prudência dos motoristas;
- Higiene e asseio dos veículos; e
- Higiene e asseio dos TERMINAIS sob responsabilidade de cada CONCESSIONÁRIA, conforme APÊNDICE I.III - ESPECIFICAÇÕES DA OPERAÇÃO DOS TERMINAIS.

5.3.3.3. Anualmente, o VERIFICADOR INDEPENDENTE irá apurar o nível de satisfação do cliente, a partir dos resultados da pesquisa de satisfação.

5.3.3.4. A pesquisa de satisfação será realizada anualmente e selecionará aleatoriamente 1.200 (um mil e duzentos) clientes do sistema de transporte coletivo de PONTA GROSSA - PR. Caso a operação seja realizada por mais de uma CONCESSIONÁRIA, como no caso de vencedores diferentes para cada LOTE, a pesquisa será realizada com 600 clientes, para cada LOTE.

5.3.3.5. A pesquisa de satisfação terá nota final mensurada a partir do procedimento descrito a seguir.

5.3.3.5.1. Deverá ser solicitado ao cliente que avalie cada um dos tópicos abordados na seção 5.3.3.2 com uma nota de 1 (um) a 5 (cinco).

5.3.3.5.2. A nota final do cliente será uma média simples das notas de cada tópico.

5.3.3.6. O cálculo do INDICADOR DE DESEMPENHO de Satisfação do Cliente dar-se-á pela seguinte forma:

5.3.3.6.1. Calcular o Fator de Satisfação do Cliente,  $F_3$ , da seguinte forma:

$$F_3 = \frac{OC_S}{MR_S}$$

Em que:

- $OC_S$ : deve ser calculado conforme item 5.3.3.6.3.
- $MR_S$ : deve ser calculado conforme o item 5.3.3.6.2.

- **Número de entrevistados:** Corresponde ao número de clientes que responderam à pesquisa.

5.3.3.6.2. Calcular a meta de referência de Satisfação do Cliente (**MR<sub>S</sub>**) pela seguinte fórmula:

$$MR_S = \text{META DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE} \times (1 - \text{GRAU DE TOLERÂNCIA})$$

Em que:

- META DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE : corresponde à de 100%.
- GRAU DE TOLERÂNCIA: corresponde ao percentual de 15%.

5.3.3.6.3. Calcular parâmetro **OC<sub>S</sub>**, pela seguinte fórmula:

$$OC_S = \frac{\text{Número de iguais ou maiores que 4}}{\text{Número de pesquisas}}$$

Em que:

- Número de iguais ou maiores que 4: quantidade total de clientes que avaliaram o serviço com nota 4 ou superior; e
- *Número de entrevistas:* quantidade total de pesquisas realizadas.

5.3.3.6.4. De acordo com o Fator de Satisfação Do Cliente **F<sub>3</sub>** calculado conforme item 5.3.3.6.1, deve-se obter INDICADOR DE DESEMPENHO de Satisfação do Cliente conforme relação da tabela a seguir.

**Tabela 3 - Relação entre FATOR DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE e INDICADOR DE DESEMPENHO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE**

FATOR DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE (F <sub>3</sub> )		INDICADOR DE DESEMPENHO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE (I <sub>3</sub> )
Menor ou igual	Maior que	
	100%	<b>0,00</b>
100%	80%	<b>0,25</b>
80%	60%	<b>0,50</b>
60%	40%	<b>0,75</b>
40%		<b>1,00</b>

#### 5.3.4. DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES

5.3.4.1. O INDICADOR DE DESEMPENHO Disponibilização de Informações avalia o cumprimento das obrigações contidas no ANEXO I - CADERNO DE ENCARGOS, no que se refere à disponibilização das informações requeridas à CONCESSIONÁRIA, referente à operação do serviço.

5.3.4.2. A disponibilização de informações listadas no item 5.3.4.8 deve ser feita por meio de acesso à emissão de relatórios diretamente do sistema operacional da CONCESSIONÁRIA.

5.3.4.2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer acessos ao sistema operacional, somente para emissão de relatórios e consultas de dados operacionais, na quantidade solicitada pelo PODER CONCEDENTE e pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

5.3.4.2.2. A quantidade de acessos é contabilizada por cada usuário individual criado para acessos do PODER CONCEDENTE e VERIFICADOR INDEPENDENTE.

5.3.4.3. Na ausência de relatório sistêmico contendo as informações solicitadas, a CONCESSIONÁRIA poderá apresentá-las em Planilha Eletrônica editável, contendo todas as fontes de informações utilizadas.

5.3.4.4. As informações referidas no item 5.3.4.8 poderão ser alteradas pelo PODER CONCEDENTE, em periodicidade mínima de 6 (seis) meses, mediante comunicado à CONCESSIONÁRIA.

5.3.4.5. A CONCESSIONÁRIA terá um prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento do pedido de nova informação, para disponibilizá-la.

5.3.4.6. Durante o prazo de alteração das informações solicitadas, a CONCESSIONÁRIA deverá continuar a disponibilizar as informações anteriormente utilizadas.

5.3.4.7. Durante o prazo de alteração das informações solicitadas, para fins de medição deste INDICADOR DE DESEMPENHO, será utilizado a relação anteriormente utilizada.

5.3.4.8. São informações requeridas à CONCESSIONÁRIA, de entrega obrigatória:

**Tabela 4 - Informações requeridas**

<b>N</b>	<b>Informações Requeridas</b>	<b>Frequência</b>
1	Problemas mecânicos apresentados	Mensal
2	Notas fiscais de insumos e serviços comprados no período pela SPE	Mensal
3	Discos de tacógrafo digitalizados por veículo	Mensal
4	Consumo de combustível total, por linha e por veículo	Mensal
5	Consumo de lubrificante	Mensal
6	Consumo de peças e acessórios	Mensal
7	Acidentes por tipo e local	Diário
8	Reclamações por canal, tipo e local	Semanal
9	Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), Balanço Patrimonial (BP) e Demonstração do Fluxo de Caixa (DFC) da SPE	Mensal
10	Disponibilização de Contratos referente a Receitas Acessórias do Sistema (se houver)	Trimestral

5.3.4.9. Mensalmente, o VERIFICADOR INDEPENDENTE irá apurar se as informações foram disponibilizadas pela CONCESSIONÁRIA, conforme exigido no item 5.3.4.8.

5.3.4.9.1. A informação requerida no número 9 da **TABELA 4** do item 5.3.4.8., deverá ser disponibilizada on-line, em endereço de sítio eletrônico de acesso público e irrestrito, ficando a cargo do PODER CONCEDENTE eventual campanha de divulgação destes.

5.3.4.10. O cálculo do INDICADOR DE DESEMPENHO de Disponibilização de Informações dar-se-á pela seguinte forma:

5.3.4.10.1. Calcular o Fator de Disponibilização de Informações  $F_4$  da seguinte forma:

$$F_4 = \frac{OC_I}{MR_I}$$

Em que:

- $OC_I$ : deve ser calculado conforme item 5.3.4.10.3.
- $MR_I$ : deve ser calculado conforme o item 5.3.4.10.2.

5.3.4.10.2. Calcular a meta de referência de disponibilização de informações ( $MR_S$ ) pela seguinte fórmula:

$$MR_S = \text{META DE DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES} \times (1 - \text{GRAU DE TOLERÂNCIA})$$

Em que:

- META DE DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES: corresponde à de 100% das informações disponibilizadas, nos termos do item 5.3.4.8.
- GRAU DE TOLERÂNCIA: corresponde ao percentual de 0%.

5.3.4.10.3. Calcular parâmetro  $OC_S$ , pela seguinte fórmula:

$$OC_S = 1 - \frac{\text{Total de Informações Requeridas Não disponibilizadas}}{\text{Total de Informações Requeridas}}$$

Em que:

- Total de Informações Requeridas : quantidade total de informações requeridas à Concessionária, conforme exigido no item 5.3.4.8.
- Total de Informações Requeridas Não Recebidas: quantidade total de informações requeridas à Concessionária que não foram disponibilizadas ou recebidas.

5.3.4.10.4. De acordo com a DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES  $F_4$  calculado conforme item 5.3.4.10.1, deve-se obter INDICADOR DE DESEMPENHO de Disponibilização de Informações conforme relação da tabela a seguir.

**Tabela 5 - Relação entre FATOR DE DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES e INDICADOR DE DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES**

FATOR DE DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES ( $F_4$ )		INDICADOR DE DESEMPENHO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES ( $I_4$ )
Maior que	Menor ou igual	
-	0,5000	1,00
0,5000	0,7500	0,75
0,7500	0,9000	0,50
0,9000	0,9900	0,25
0,9900	-	0,00