

CONCORRÊNCIA Nº 16/2025
MODO DE DISPUTA FECHADO E ABERTO

Concorrência/Modo de Disputa Fechado e Aberto que tem por finalidade a seleção de proposta mais vantajosa para celebração de contrato de **CONCESSÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE RECUPERAÇÃO, MODERNIZAÇÃO, MANUTENÇÃO, OPERAÇÃO E EXPLORAÇÃO DO TERMINAL RODOVIÁRIO JOSÉ RANGEL**, observadas todas as regras e condições deste EDITAL e seus ANEXOS.

EDITAL
ANEXO II DO EDITAL: MINUTA DE CONTRATO
ANEXO III DO CONTRATO: SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DA DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO	4
3. DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA 11	
4. DA NOTA FINAL DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	15

1. INTRODUÇÃO

- 1.1.** O presente ANEXO integra o CONTRATO DE CONCESSÃO referente à realização de RECUPERAÇÃO, MODERNIZAÇÃO, MANUTENÇÃO, OPERAÇÃO E EXPLORAÇÃO DO TERMINAL RODOVIÁRIO JOSÉ RANGEL, em Patos de Minas, no Estado de Minas Gerais.
- 1.2.** Este documento disciplina o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA, destinado à permanente e constante avaliação da qualidade dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA, por intermédio dos INDICADORES DE DESEMPENHO, os quais impactarão no valor da OUTORGA VARIÁVEL que será paga anualmente ao PODER CONCEDENTE.
- 1.3.** A OUTORGA VARIÁVEL a ser recolhida pela CONCESSIONÁRIA corresponderá a percentual variável, entre 1,0% (UM POR CENTO) e 2,0% (DOIS POR CENTO), incidente sobre a Receita Operacional Bruta (ROB) auferida na exploração do TERMINAL RODOVIÁRIO JOSÉ RANGEL, nos termos previstos no ANEXO IV DO CONTRATO - MECANISMO DE PAGAMENTO DE OUTORGA.
- 1.4.** O desempenho da CONCESSIONÁRIA será mensurado mensalmente e calculado anualmente, por meio da Nota Final da Avaliação de Desempenho - ND, que incidirá sobre a parcela de OUTORGA VARIÁVEL a ser paga conforme ANEXO IV DO CONTRATO - MECANISMO DE PAGAMENTO DE OUTORGA.
- 1.5.** A DATA DE ASSINATURA do CONTRATO será o marco para o início da contagem de todos os prazos previstos neste ANEXO.

2. DA DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

2.1. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA se consubstancia na aferição de 03 (três) INDICADORES DE DESEMPENHO, apresentados a seguir:

2.1.1. O mérito destes INDICADORES, bem como suas métricas, mecanismo de pontuação, responsáveis pela medição, meio de verificação e periodicidade de apuração, poderão ser modificados a qualquer tempo pelo PODER CONCEDENTE, conforme disciplinado no CONTRATO.

INDICADOR GERAL DE SEGURANÇA - IGS

Objetivos:

Monitorar ocorrências relacionadas com a segurança de caráter geral e segurança de tráfego dos USUÁRIOS do TERMINAL RODOVIÁRIO JOSÉ RANGEL

Forma de Medição:

O Índice Geral de Segurança (IGS) será calculado considerando a relação entre o número total de registros de ocorrências existentes referentes à segurança e o total de PASSAGEIROS movimentados no TERMINAL RODOVIÁRIO JOSÉ RANGEL.

Todas as ocorrências deverão ser registradas e categorizadas em ocorrência de segurança de tráfego ou ocorrência de segurança de caráter geral.

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

$$IGS = 10 - (10.000 \times NOS/NPT) - (20.000 \times NOT/NPT)$$

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 tráfego relacionadas à acidentes de trânsito registradas no período de aferição;

NPT = Número total de PASSAGEIROS que circulam pelo TERMINAL RODOVIÁRIO JOSÉ RANGEL no período de aferição;

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

Deverão ser consideradas apenas as ocorrências ocorridas no interior das dependências do TERMINAL RODOVIÁRIO JOSÉ RANGEL.

Periodicidade: Anual

Ativação: 6 (seis) meses após a DATA DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO

**INDICADOR DE ATENDIMENTO AO PODER CONCEDENTE
- IAPOC**

Objetivos:

Monitorar a efetividade da CONCESSIONÁRIA no atendimento às solicitações do PODER CONCEDENTE referentes ao TERMINAL RODOVIÁRIO JOSÉ RANGEL.

Forma de Medição:

Será inspecionado o cumprimento, por parte da CONCESSIONÁRIA, das solicitações realizadas pelo PODER CONCEDENTE. As solicitações poderão ser realizadas quando observadas as necessidades de:

1. Atendimento às solicitações realizadas após registros de ocorrências e inconformidades constatadas no RELATÓRIO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL do TERMINAL RODOVIÁRIO JOSÉ RANGEL;
2. Atendimento às solicitações realizadas após registros de ocorrências e inconformidades constatadas nas vistorias realizadas no TERMINAL RODOVIÁRIO JOSÉ RANGEL;

O atendimento ao PODER CONCEDENTE corresponderá ao índice

percentual de cumprimento às solicitações ocorridas no período e será calculado pela CONCESSIONÁRIA.

As solicitações realizadas pelo PODER CONCEDENTE deverão ser fundamentadas e enviadas à CONCESSIONÁRIA por meio eletrônico (e-mail), incluindo o prazo para atendimento.

Quando não previamente determinado no CONTRATO e seus ANEXOS, o prazo de atendimento será definido em comum acordo entre o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA, considerando a complexidade e a criticidade da solicitação.

O atendimento às solicitações será avaliado com base na sua conclusão dentro do prazo indicado pelo PODER CONCEDENTE.

O indicador deverá ser calculado com base na média aritmética dos resultados mensais do ano de análise, de forma que o indicador de um determinado mês não será modificado em decorrência de seu atingimento nos meses seguintes.

O indicador será calculado anualmente considerando a média aritmética das notas obtidas pela CONCESSIONÁRIA nos 12 (doze) meses do ano civil de janeiro a dezembro, exceto no caso previsto na cláusula 3.2 deste caderno referente ao primeiro ano de apuração, assim permanecendo até o término da CONCESSÃO.

Sistema de Pontuação	
Critério	Nota
atendimento às solicitações dentro do tempo de reparo = 100%	100
100% > atendimento às solicitações dentro do tempo de reparo ≥ 90%	95
90% > atendimento às solicitações dentro do tempo de	85



reparo ≥ 80%	
80% > atendimento às solicitações dentro do tempo de reparo ≥ 70%	75
70% > atendimento às solicitações dentro do tempo de reparo	0

Fórmula de referência:

$$IACOD = \frac{Sol.Temp.}{Tot.Sol}$$

Onde:

Sol. Tem. = Total de solicitações atendidas dentro do prazo, no período avaliado;

Tot. Sol. = Total de solicitações feitas pela Poder Concedente no período avaliado.

Periodicidade: Anual

Ativação: 6 (seis) meses após a DATA DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO

INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – ISAUS

Objetivos:

Avaliar a percepção final do USUÁRIO sobre os serviços prestados.

Forma de Medição:

Por meio de PESQUISAS DE SATISFAÇÃO, a serem realizadas conforme exigências deste anexo.

As PESQUISAS DE SATISFAÇÃO deverão capturar a percepção dos usuários, divididos entre PRESTADORES DE SERVIÇOS (VIAÇÕES, LOCATÁRIOS DOS ESPAÇOS COMERCIAIS E AFINS) e USUÁRIOS (PASSAGEIROS) DO TERMINAL, capturando, no mínimo, suas percepções sobre:

1. Prestadores de serviços

1.1. Disponibilidade e qualidade de informações sobre o ativo;



- 1.2. Qualidade do atendimento ao prestador de serviço (cordialidade, disponibilidade, efetividade etc.);
- 1.3. Manutenção, conservação e limpeza de instalações;

2. Usuários

- 2.1. Disponibilidade e qualidade de informações sobre o ativo;
- 2.2. Sensação de segurança;
- 2.3. Manutenção, conservação e limpeza de instalações;

A percepção dos usuários deverá ser coletada segundo os seguintes níveis de satisfação: ótimo; bom; regular; ruim; e péssimo.

A CONCESSIONÁRIA será responsável pela contratação de Instituto de Pesquisa para a realização de pesquisa de satisfação do USUÁRIO.

A metodologia de pesquisa deverá ser elaborada pelo Instituto contratado e submetido à MANIFESTAÇÃO DE NÃO OBJEÇÃO pelo PODER CONCEDENTE até 30 (trinta) dias antes de sua realização.

Alterações na metodologia adotada nas pesquisas, durante o período da CONCESSÃO, não deverão impactar a comparação entre os dados coletados em diferentes momentos, de modo a viabilizar uma série histórica estatisticamente confiável.

A CONCESSIONÁRIA deverá realizar, no mínimo, 2 (duas) pesquisas de satisfação ao longo do período de avaliação, sendo uma no primeiro semestre e outra no segundo semestre. Caso seja de seu interesse, a CONCESSIONÁRIA poderá realizar mais pesquisas de satisfação ao longo do ano civil.

A CONCESSIONÁRIA deverá, obrigatoriamente, aplicar as pesquisas em meses distintos do ano, não reincidentes até o esgotamento dos 12 (doze)

meses, para capturar a percepção dos usuários observada a sazonalidade das visitas. Após alternadas as avaliações, nos 12 (doze) meses do período, deverá iniciar um novo ciclo de avaliação, seguindo a mesma diretriz até o término da CONCESSÃO.

A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE os resultados das pesquisas com os USUÁRIOS, além da totalidade dos dados primários coletados e sistematizados para análises estatísticas.

Os resultados disponibilizados deverão conter a descrição da metodologia utilizada para sua obtenção e a significância estatística dos dados apresentados.

Deverá ser realizada a análise dos dados primários coletados para a elaboração de índices de satisfação, relatórios e outros produtos que se fizerem necessários.

Para a coleta de dados junto aos USUÁRIOS, deverão ser observadas, no mínimo, as seguintes diretrizes:

- I. Realização de entrevistas estruturadas, com formulário elaborado e aplicado diretamente aos USUÁRIOS no formato presencial e enquanto estiverem utilizando os serviços do TERMINAL RODOVIÁRIO JOSÉ RANGEL;
- II. Definição de amostra que represente todo tipo de público que utiliza os serviços do TERMINAL RODOVIÁRIO JOSÉ RANGEL, incluindo diversos gêneros, idades, escolaridades etc.;
- III. Realização de entrevistas em diferentes datas, garantindo abrangência ampla e equilibrada.

Para a coleta de dados junto aos PRESTADORES DE SERVIÇOS, deverão ser observadas, no mínimo, as seguintes diretrizes:

- I. Realização de entrevistas estruturadas, com formulário elaborado e

aplicado diretamente aos PRESTADORES DE SERVIÇOS que estejam exercendo atividade comercial/profissional no TERMINAL RODOVIÁRIO JOSÉ RANGEL no período da pesquisa;

- II. Realização de entrevistas com PRESTADORES DE SERVIÇOS de diferentes viações, espaços comerciais e afins, garantindo abrangência ampla e equilibrada.

A entidade responsável pelas pesquisas deverá garantir a integridade da coleta de dados por seus funcionários diretos ou subcontratados;

O indicador será calculado anualmente considerando a média aritmética das notas obtidas pela CONCESSIONÁRIA nas pesquisas realizadas de janeiro a dezembro do ano civil, exceto no caso previsto na cláusula 3.2 deste caderno referente ao primeiro ano da operação, assim permanecendo até o término da CONCESSÃO.

Sistema de Pontuação

Critério	Nota
total de avaliações “ótimo” + “bom” $\geq 95\%$	100
$95\% >$ total de avaliações “ótimo” + “bom” $\geq 85\%$	90
$85\% >$ total de avaliações “ótimo” + “bom” $\geq 75\%$	80
$75\% >$ total de avaliações “ótimo” + “bom” $\geq 65\%$	70
$65\% >$ total de avaliações “ótimo” + “bom”	0

Fórmula de referência:

$$ISAUS = \frac{\text{Ótimo} + \text{Bom}}{\text{Total de avaliações}}$$

Onde:

Ótimo = Total de avaliações do usuário com nível de satisfação “Ótimo”. O total das avaliações devem corresponder a soma de todos os temas avaliados;

Bom = Total de avaliações do usuário com nível de satisfação “Bom”. O total das avaliações devem corresponder a soma de todos os temas avaliados;



Total de avaliações = Total de avaliações do usuário, considerando todos os níveis de satisfação. O total das avaliações devem corresponder a soma de todos os temas avaliados, sendo:
péssimo; ruim; regular; bom; e ótimo.

Periodicidade: Anual

Ativação: 6 (seis) meses após a DATA
DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO

3. DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA

3.1. A apuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA por meio dos INDICADORES DE DESEMPENHO, se iniciará 6 (seis) meses após a DATA DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO.

3.2. O cálculo da ND será anual, considerando a soma da média aritmética das notas obtidas pela CONCESSIONÁRIA nos 12 (doze) meses do ano civil multiplicada pelo seu respectivo peso, assim permanecendo até o término da CONCESSÃO.

3.2.1. Excepcionalmente, no primeiro ano de apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO, a ND será calculada de forma proporcional ao quantitativo de meses decorridos entre a data determinada pelo item 3.1 e o mês de dezembro do mesmo ano.

3.2.2. Nos demais anos, a ND anual será calculada considerando a média aritmética das notas obtidas pela CONCESSIONÁRIA nos 12 (doze) meses anteriores, de janeiro a dezembro de cada ano.

3.3. A pontuação de cada INDICADOR DE DESEMPENHO poderá variar de 0 (zero) a 100 (cem), conforme disciplinado neste ANEXO.

3.4. No período em que não for possível realizar a medição de algum indicador, desde que a impossibilidade não decorra de falha e/ou responsabilidade da

CONCESSIONÁRIA ou de seus prestadores de serviços, a nota a ser considerada será a da última medição.

3.4.1. Caso não exista uma medição anterior, será considerada a nota máxima no indicador.

3.5. Cada INDICADOR DE DESEMPENHO possuirá um determinado peso, conforme o quadro abaixo:

SIGLA	INDICADOR DE DESEMPENHO	PESO DO INDICADOR
ISAUS	Indicador de Satisfação do Usuário	30%
IGS	Indicador Geral de Segurança	40%
IAPOC	Indicador de Atendimento ao Poder Concedente	30%

3.6. Da mesma forma que os INDICADORES DE DESEMPENHO, a ND também variará entre a pontuação de 0 (zero) e 100 (cem).

3.7. O desempenho da CONCESSIONÁRIA será aferido por meio da ND, que consistirá no resultado da soma das multiplicações das notas dos INDICADORES DE DESEMPENHO pelo seu respectivo peso, conforme cálculo abaixo:

$$ND = (ISAUS * 30\%) + (IGS * 40\%) + (IAPOC * 30\%)$$

3.8. Todos os cálculos apresentados neste ANEXO, incluindo as ND e os INDICADORES DE DESEMPENHO discriminados, deverão ser realizados considerando-se apenas 2 (duas) casas decimais, devendo ser observada a seguinte regra de arredondamento:

- a) se o algarismo da 3ª (terceira) casa decimal for menor do que 5 (cinco), o algarismo da 2ª (segunda) casa decimal não se modifica. Exemplo: 0,642 = 0,64;
- b) se o algarismo da 3ª (terceira) casa decimal for maior ou igual a 5 (cinco), incrementa-se em 1 (uma) unidade o algarismo da 2ª (segunda) casa decimal. Exemplo: 0,647 = 0,65;
- c) as regras são válidas para os casos em que o cálculo resultar em um algarismo com mais de 3 (três) casas decimais;
- d) as operações apresentadas acima deverão ser aplicadas progressivamente até se atingir a 2ª (segunda) casa decimal no resultado, apenas.

3.9. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar para ao PODER CONCEDENTE todas as informações e documentos necessários ao cômputo dos INDICADORES DE DESEMPENHO estabelecidos.

3.10. Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão verificados pelo PODER CONCEDENTE mediante a análise de documentos e, quando necessário, de inspeções de campo, sendo facultada a contratação de VERIFICADOR INDEPENDENTE para apoiá-la, nos termos do ANEXO II DO EDITAL - MINUTA DE CONTRATO.

3.10.1. Os agentes do PODER CONCEDENTE envolvidos na fiscalização, ou seus prepostos especialmente designados, deverão ter livre acesso, em qualquer época, à documentação e aos locais de execução dos serviços delegados à CONCESSIONÁRIA.

3.11. O detalhamento da medição de cada INDICADOR DE DESEMPENHO será apresentado anualmente em RELATÓRIO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL a ser elaborado pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pelo PODER CONCEDENTE, nos termos do item 5 do ANEXO I DO CONTRATO - CADERNO DE ENCARGOS.

3.12. O RELATÓRIO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL elaborado pela CONCESSIONÁRIA deverá ser acompanhado dos documentos que subsidiaram sua elaboração em conformidade ao disposto no item 2 deste ANEXO.

3.13. Após a aprovação do RELATÓRIO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL, o PODER CONCEDENTE providenciará o envio de notificação à CONCESSIONÁRIA sobre o percentual redutor a ser aplicado na OUTORGA VARIÁVEL, para que a mesma seja paga pela CONCESSIONÁRIA até o dia 15 (quinze) de julho do mesmo ano.

3.14. Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 50% (cinquenta por cento) da nota para um mesmo INDICADOR DE DESEMPENHO por 2 (dois) períodos de apuração consecutivos, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido INDICADOR DE DESEMPENHO, um Plano de Ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

3.14.1. O Plano de Ação deverá receber a “Não Objeção” do PODER CONCEDENTE, que determinará o prazo de implantação das ações propostas.

3.14.2. Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o Plano de Ação no prazo estipulado, a nota do INDICADOR DE DESEMPENHO será 0 (zero) até a próxima aferição do indicador, mantendo a avaliação dos demais indicadores.

3.14.3. Caso a CONCESSIONÁRIA apresente o Plano de Ação para corrigir os problemas, mas o Plano não seja implantado nos prazos definidos pelo PODER CONCEDENTE, a nota do indicador permanecerá igual a 0 (zero) até a próxima aferição do indicador, mantendo a avaliação dos demais indicadores.

4. DA NOTA FINAL DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

4.1. A Nota Final da Avaliação de Desempenho (ND) do TERMINAL RODOVIÁRIO JOSÉ RANGEL variará entre 0 (zero) e 100 (cem) e impactará o valor da OUTORGA VARIÁVEL a ser repassada pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE conforme REDUTOR DE OUTORGA VARIÁVEL, descrito na tabela abaixo:

Nota Final (ND)	Redutor Outorga Variável (%)	Outorga Variável (%)
95 a 100	50%	1,00%
90 a 94	40%	1,25%
85 a 89	30%	1,50%
80 a 84	20%	1,75%
Menor que 80	0%	2,00%

O cálculo da OUTORGA VARIÁVEL e disposições sobre seu pagamento estão disciplinadas no ANEXO IV DO CONTRATO - MECANISMO DE PAGAMENTO DE OUTORGA.