



ANEXO XI – INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO DO TRANSPORTE COLETIVO

1. OBJETO, FINALIDADE E PREMISSAS

1.1. O presente Anexo estabelece os indicadores de qualidade e desempenho aplicáveis à Concessionária na execução dos serviços públicos de transporte coletivo urbano municipal de passageiros do Município de Francisco Morato.

1.2. Os indicadores previstos neste Anexo serão utilizados para medir o cumprimento das obrigações operacionais, tecnológicas, estruturais e de atendimento assumidas pela Concessionária, bem como para subsidiar a fiscalização, a aplicação de redutores, glosas, penalidades e demais efeitos econômicos previstos no Contrato de Concessão e no Anexo X – Remuneração, Reajuste e Revisão.

1.3. O Índice de Qualidade do Transporte – IQT será composto por indicadores individuais de desempenho, relacionados às obrigações da Concessionária e às condições efetivamente atribuídas à sua responsabilidade no Contrato de Concessão, neste Anexo e nos demais anexos técnicos.

1.4. Para fins deste Anexo, os indicadores de qualidade e desempenho abrangem a execução das viagens programadas, a regularidade da operação, a pontualidade, a disponibilidade da frota, o funcionamento dos sistemas tecnológicos, a conservação dos veículos, a conservação dos terminais, o atendimento aos usuários, o tratamento de reclamações e a integridade dos dados fornecidos pela Concessionária ao Poder Concedente.

1.5. Não serão utilizados para aplicação de redutores econômicos indicadores relacionados a fatos, estruturas, decisões, interferências ou condições cuja responsabilidade não tenha sido atribuída à Concessionária no Contrato de Concessão, nos anexos técnicos ou na Matriz de Riscos.

1.6. A apuração dos indicadores será realizada com base em dados objetivos, extraídos dos sistemas vinculados à concessão, especialmente dos módulos de bilhetagem eletrônica, monitoramento e controle operacional da frota, atendimento ao usuário, monitoramento de imagem, equipamentos embarcados, registros formais de fiscalização e relatórios técnicos exigidos neste Anexo e nos demais anexos desta concessão naquilo que couber.

1.7. A Concessionária deverá manter os sistemas, equipamentos, bancos de dados, relatórios e registros eletrônicos necessários à apuração dos indicadores em funcionamento regular, com dados íntegros, rastreáveis,

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



exportáveis e disponíveis ao Poder Concedente durante toda a vigência da concessão.

1.8. A falha, indisponibilidade, inconsistência, omissão, adulteração ou atraso no fornecimento dos dados necessários à apuração dos indicadores, quando decorrente de ação ou omissão da Concessionária, será considerado descumprimento contratual e sujeitará a Concessionária ao redutor, glosa ou penalidade correspondente.

1.8.1. A ausência ou inconsistência dos dados de responsabilidade da Concessionária não impedirá a fiscalização pelo Poder Concedente, que poderá utilizar os dados disponíveis nos módulos da Solução Tecnológica Integrada, nos relatórios de fiscalização, nos registros de manutenção, nos registros de garagem, nos *checklists*, nos relatórios mensais e nos demais registros da concessão.

1.9. Os indicadores com efeito econômico incidirão sobre a remuneração mensal da Concessionária na forma prevista neste Anexo e no Anexo X – Remuneração, Reajuste e Revisão.

1.10. Os indicadores sem efeito econômico direto poderão ser utilizados para acompanhamento da qualidade do serviço, planejamento operacional, identificação de falhas, determinação de providências corretivas, instrução de processos de fiscalização e avaliação da adequada prestação do serviço.

1.11. A Concessionária deverá adotar as providências necessárias à correção das falhas identificadas pelos indicadores, independentemente da aplicação de redutores, glosas, multas ou demais sanções previstas no Contrato de Concessão.

1.12. Os resultados dos indicadores deverão ser apresentados pela Concessionária em relatório mensal de desempenho, observadas as regras de apuração, comprovação, validação e guarda de documentos previstas neste Anexo.

2. ESTRUTURA DO ÍNDICE DE QUALIDADE DO TRANSPORTE – IQT

2.1. O Índice de Qualidade do Transporte – IQT será apurado mensalmente e corresponderá à nota de desempenho da Concessionária no período de apuração.

2.2. O IQT será composto por indicadores individuais de desempenho, vinculados às obrigações da Concessionária na operação do serviço, na manutenção da frota, no funcionamento dos sistemas tecnológicos, na

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



conservação dos terminais, no atendimento aos usuários e no fornecimento dos dados necessários à fiscalização.

2.3. Cada indicador individual receberá nota de 0 (zero) a 100 (cem) pontos, conforme a metodologia de cálculo definida neste Anexo.

2.4. A nota mensal do IQT será calculada pela soma das notas dos indicadores individuais, ponderadas pelos respectivos pesos definidos neste Anexo.

2.5. Para fins de cálculo do IQT, cada indicador individual receberá nota de 0 (zero) a 100 (cem) pontos, conforme a metodologia específica prevista neste Anexo.

2.6. A nota final do IQT será calculada pela soma ponderada das notas dos indicadores individuais, observados os seguintes pesos:

I – cumprimento das viagens programadas: 40 (quarenta) pontos;

II – regularidade e pontualidade da operação: 20 (vinte) pontos;

III – disponibilidade da frota: 10 (dez) pontos;

IV – conservação, limpeza e acessibilidade dos veículos: 5 (cinco) pontos;

V – funcionamento dos sistemas tecnológicos: 5 (cinco) pontos;

VI – conservação, limpeza, segurança e acessibilidade dos terminais: 10 (dez) pontos;

VII – atendimento aos usuários e tratamento de reclamações: 5 (cinco) pontos;

VIII – integridade, disponibilidade e tempestividade dos dados: 5 (cinco) pontos.

2.7. A soma dos pesos previstos no item 2.6 corresponde a 100 (cem) pontos.

2.7.1. Os indicadores individuais, suas fontes principais de dados e seus pesos ficam organizados no seguinte quadro de referência:

QUADRO 1 – COMPOSIÇÃO DO IQT

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



Indicador	Objeto de medição	Fonte principal de dados	Peso
Cumprimento das viagens programadas – ICV	Verifica se as viagens programadas foram efetivamente realizadas pela Concessionária	Módulos de bilhetagem, monitoramento e controle operacional da Solução Tecnológica Integrada e registros formais de fiscalização	40 pontos
Regularidade e pontualidade da operação – IRP	Verifica a aderência da operação aos horários, intervalos e programação vigente	Módulos de monitoramento e controle operacional da Solução Tecnológica Integrada e registros formais de fiscalização	20 pontos
Disponibilidade da frota – IDF	Verifica a disponibilidade da frota operacional e da frota reserva exigida	Registros de frota, relatórios de manutenção, registros de garagem, módulos operacionais da Solução Tecnológica Integrada e fiscalização	10 pontos
Conservação, limpeza e acessibilidade dos veículos – ICVL	Verifica as condições dos veículos utilizados na operação	Checklists, vistorias, relatórios de manutenção, registros formais de fiscalização e reclamações procedentes	5 pontos
Funcionamento dos sistemas tecnológicos – IST	Verifica o funcionamento dos módulos, equipamentos, integrações e funcionalidades da Solução Tecnológica Integrada	Anexo XXXX – Solução Tecnológica Integrada, relatórios tecnológicos, painéis do sistema, chamados técnicos e fiscalização	5 pontos
Conservação, limpeza, segurança e acessibilidade dos terminais – ICT	Verifica as condições dos Terminais Urbanos Leste e Oeste e dos equipamentos vinculados	Checklists, inspeções técnicas, registros de manutenção, relatório mensal, ocorrências e fiscalização	10 pontos
Atendimento aos usuários e tratamento de reclamações – IAU	Verifica o registro, classificação, resposta e tratamento das manifestações dos usuários	Módulo de atendimento ao usuário da Solução Tecnológica Integrada, relatório mensal e manifestações encaminhadas pelo Poder Concedente	5 pontos
Integridade, disponibilidade e tempestividade dos dados – IDD	Verifica a regularidade dos dados, relatórios, bases eletrônicas e informações fornecidas pela Concessionária	Relatórios mensais, bases de dados, módulos da Solução Tecnológica Integrada, documentos de suporte e registros de fiscalização	5 pontos

2.8. O IQT mensal será calculado pela seguinte fórmula:

$$\text{IQT} = [(NI1 \times 40) + (NI2 \times 20) + (NI3 \times 10) + (NI4 \times 5) + (NI5 \times 5) + (NI6 \times 10) + (NI7 \times 5) + (NI8 \times 5)] / 100$$

Onde:

IQT = Índice de Qualidade do Transporte no período de apuração;

NI1 = nota do Indicador de Cumprimento das Viagens Programadas – ICV;

NI2 = nota do Indicador de Regularidade e Pontualidade da Operação – IRP;

NI3 = nota do Indicador de Disponibilidade da Frota – IDF;

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



NI4 = nota do Indicador de Conservação, Limpeza e Acessibilidade dos Veículos – ICVL;

NI5 = nota do Indicador de Funcionamento dos Sistemas Tecnológicos – IST;

NI6 = nota do Indicador de Conservação, Limpeza, Segurança e Acessibilidade dos Terminais – ICT;

NI7 = nota do Indicador de Atendimento aos Usuários e Tratamento de Reclamações – IAU;

NI8 = nota do Indicador de Integridade, Disponibilidade e Tempestividade dos Dados – IDD.

2.9. Os indicadores serão apurados com base em dados objetivos, rastreáveis e auditáveis, extraídos dos sistemas vinculados à concessão e dos registros formais de fiscalização realizados pelo Poder Concedente.

2.9.1. Para fins deste Anexo, consideram-se registros formais de fiscalização os relatórios, autos, checklists, vistorias, termos de constatação, registros fotográficos, registros em sistema próprio de fiscalização e demais documentos emitidos por fiscal, gestor do contrato ou servidor formalmente designado pelo Poder Concedente.

2.9.2. Os registros formais de fiscalização poderão ser utilizados como fonte principal ou complementar de apuração dos indicadores, especialmente nos casos de conservação, limpeza, acessibilidade, atendimento ao usuário, funcionamento de equipamentos, condições dos terminais e verificação de falhas operacionais não identificadas automaticamente pelos sistemas tecnológicos.

2.10. A Concessionária deverá assegurar a compatibilidade entre os dados dos módulos da Solução Tecnológica Integrada, dos relatórios de manutenção, dos relatórios dos terminais, dos registros de frota, dos registros de atendimento e dos registros formais de fiscalização.

2.11. A existência de divergência entre sistemas, relatórios ou bases de dados deverá ser justificada pela Concessionária no relatório mensal de desempenho, com indicação da origem da divergência, do período afetado, dos dados corretos e das providências adotadas para correção.

2.12. O IQT mensal será utilizado para fins de acompanhamento da qualidade do serviço, fiscalização contratual, determinação de providências corretivas e

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



aplicação dos efeitos econômicos previstos neste Anexo e no Anexo XXXX – Remuneração, Reajuste e Revisão.

2.13. A Concessionária deverá apresentar mensalmente ao Poder Concedente relatório de desempenho contendo a nota de cada indicador individual, a memória de cálculo, as fontes de dados utilizadas, as inconsistências identificadas e as providências corretivas adotadas.

2.14. Os dados utilizados para cálculo do IQT deverão permanecer disponíveis ao Poder Concedente durante toda a vigência da concessão, em formato digital, pesquisável e exportável, preservada a rastreabilidade da informação.

3. INDICADOR DE CUMPRIMENTO DAS VIAGENS PROGRAMADAS – ICV

3.1. O Indicador de Cumprimento das Viagens Programadas – ICV medirá o percentual de viagens programadas que foram efetivamente realizadas pela Concessionária no período mensal de apuração.

3.2. O ICV será aplicado a todas as linhas municipais integrantes da concessão, considerando os dias úteis, sábados, domingos e feriados, conforme programação operacional vigente.

3.3. Para fins deste indicador, considera-se viagem programada aquela prevista na ordem de serviço, quadro de horários, plano operacional, programação de viagens ou outro documento operacional formalmente vigente para a linha, sentido, data e faixa horária.

3.4. Para fins deste indicador, considera-se viagem realizada aquela executada pela Concessionária com registro nos módulos de monitoramento, controle operacional ou bilhetagem da Solução Tecnológica Integrada, ou em registro formal de fiscalização previsto no item 2.9.1 deste Anexo.

3.5. A viagem realizada deverá permitir a identificação da linha, sentido, veículo, prefixo, data, horário de início, horário de término e percurso executado.

3.6. Não serão consideradas realizadas, para fins de cálculo do ICV:

I – viagens canceladas;

II – viagens não iniciadas;

III – viagens interrompidas sem conclusão do atendimento;

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br / compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



IV – viagens executadas em linha ou sentido diverso da programação vigente;

V – viagens sem registro nos sistemas ou em registro formal de fiscalização;

VI – viagens executadas com alteração não autorizada de itinerário, horário ou ponto de partida;

VII – viagens duplicadas ou registradas de forma inconsistente.

3.7. O ICV será calculado pela seguinte fórmula:

$$\text{ICV} = (\text{VR} / \text{VP}) \times 100$$

Onde:

ICV = percentual de cumprimento das viagens programadas no período de apuração;

VR = quantidade de viagens realizadas e válidas no período de apuração;

VP = quantidade de viagens programadas no período de apuração.

3.8. A nota do ICV será atribuída conforme o resultado mensal apurado:

I – ICV igual ou superior a 97%: nota 100;

II – ICV igual ou superior a 90% e inferior a 97%: nota 90;

III – ICV igual ou superior a 85% e inferior a 90%: nota 80;

IV – ICV igual ou superior a 80% e inferior a 85%: nota 70;

V – ICV igual ou superior a 75% e inferior a 80%: nota 50;

VI – ICV inferior a 75%: nota 30.

3.9. O Indicador de Cumprimento das Viagens Programadas terá peso de 40 (quarenta) pontos na composição do IQT, conforme item 2.6, inciso I, deste Anexo.

3.10. A Concessionária deverá justificar, no relatório mensal de desempenho previsto no item 2.13 deste Anexo, as viagens programadas não realizadas, canceladas, interrompidas ou registradas com inconsistência.

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br / compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



3.11. A justificativa apresentada pela Concessionária deverá indicar a linha, sentido, data, horário programado, veículo previsto, motivo da não realização ou inconsistência, providência adotada e registro de suporte nos módulos da Solução Tecnológica Integrada ou em relatório formal de fiscalização.

3.12. Não serão afastados do cálculo do ICV os descumprimentos decorrentes de falha de planejamento operacional, ausência de veículo, ausência de motorista, manutenção insuficiente, falha de gestão de frota, falha de comunicação interna ou qualquer causa atribuível à Concessionária.

3.13. Poderão ser excluídas do cálculo do ICV as viagens não realizadas por determinação expressa do Poder Concedente, interdição viária formalmente registrada, bloqueio decorrente de ocorrência policial, acidente grave, evento climático extremo ou outro evento classificado na Matriz de Riscos como risco do Poder Concedente ou risco compartilhado, desde que haja registro formal do evento e validação pelo Poder Concedente.

3.14. A ausência, inconsistência ou divergência dos dados necessários à apuração do ICV será tratada na forma dos itens 1.8, 1.8.1, 2.9 e 2.11 deste Anexo.

4. INDICADOR DE REGULARIDADE E PONTUALIDADE DA OPERAÇÃO – IRP

4.1. O Indicador de Regularidade e Pontualidade da Operação – IRP medirá a aderência das viagens realizadas pela Concessionária aos horários, intervalos e faixas operacionais previstos na programação vigente.

4.2. O IRP será aplicado a todas as linhas municipais integrantes da concessão, considerando os dias úteis, sábados, domingos e feriados, conforme quadro de horários, ordem de serviço, plano operacional ou programação vigente.

4.3. Para fins deste indicador, considera-se viagem pontual aquela iniciada no ponto de partida da linha ou no terminal de origem dentro da tolerância operacional admitida neste Anexo.

4.4. A tolerância operacional para fins de pontualidade será de até 10 (dez) minutos de atraso em relação ao horário programado de partida.

4.5. A partida antecipada em relação ao horário programado não será considerada pontual, salvo registro formal de alteração operacional determinada pelo Poder Concedente ou decorrente de ajuste operacional

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



registrado no módulo de controle operacional da Solução Tecnológica Integrada e validado pela fiscalização.

4.6. Nos casos em que a programação operacional definir a oferta por intervalo entre viagens, e não por horário fixo de partida, será considerada regular a operação que mantiver o intervalo real entre veículos dentro da tolerância de até 20% (vinte por cento) em relação ao intervalo programado.

4.6.1. Para fins de exemplificação do item 4.6, se o intervalo programado for de 20 (vinte) minutos, será considerada regular a operação em que o intervalo real entre as viagens fique entre 16 (dezesesseis) e 24 (vinte e quatro) minutos.

4.7. Para fins de apuração do IRP, serão utilizadas como fontes de dados os módulos de monitoramento, controle operacional e bilhetagem da Solução Tecnológica Integrada, os registros formais de fiscalização previstos no item 2.9.1 deste Anexo e demais registros operacionais vinculados à concessão.

4.8. O IRP será calculado pela seguinte fórmula:

$$\text{IRP} = (\text{VP} / \text{VRV}) \times 100$$

Onde:

IRP = percentual de regularidade e pontualidade da operação no período de apuração;

VP = quantidade de viagens realizadas de forma pontual ou regular no período de apuração;

VRV = quantidade de viagens realizadas válidas no período de apuração.

4.9. Para fins de cálculo do IRP, não serão consideradas no denominador as viagens canceladas ou não realizadas, pois estas serão apuradas no Indicador de Cumprimento das Viagens Programadas – ICV, previsto no item 3 deste Anexo.

4.10. A nota do IRP será atribuída conforme o resultado mensal apurado:

I – IRP igual ou superior a 95%: nota 100;

II – IRP igual ou superior a 90% e inferior a 95%: nota 90;

III – IRP igual ou superior a 85% e inferior a 90%: nota 80;

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



IV – IRP igual ou superior a 80% e inferior a 85%: nota 70;

V – IRP igual ou superior a 75% e inferior a 80%: nota 50;

VI – IRP inferior a 75%: nota 30.

4.11. O Indicador de Regularidade e Pontualidade da Operação terá peso de 20 (vinte) pontos na composição do IQT, conforme item 2.6, inciso II, deste Anexo.

4.12. A Concessionária deverá justificar, no relatório mensal de desempenho previsto no item 2.13 deste Anexo, as viagens realizadas fora do horário programado, fora do intervalo admitido ou com divergência entre os registros da Solução Tecnológica Integrada e os registros formais de fiscalização.

4.13. A justificativa deverá indicar a linha, sentido, data, horário programado, horário efetivamente realizado, veículo, prefixo, diferença apurada, motivo da irregularidade, providência adotada e registro de suporte nos módulos da Solução Tecnológica Integrada ou em registro formal de fiscalização.

4.14. Serão mantidos no cálculo do IRP os atrasos, partidas antecipadas, irregularidades de intervalo ou falhas de aderência à programação decorrentes de ausência de veículo, ausência de motorista, falha de planejamento operacional, falha de comunicação interna, manutenção insuficiente, substituição inadequada de frota, falha de controle operacional ou outro fato atribuível à Concessionária.

4.15. Somente poderão ser excluídos ou ajustados no cálculo do IRP os atrasos ou irregularidades decorrentes de fato externo à responsabilidade da Concessionária, devidamente comprovado por registro formal.

4.15.1. Para fins do item 4.15, consideram-se fatos externos: interdição viária formalmente registrada, acidente grave, bloqueio por ocorrência policial, evento climático extremo, determinação expressa do Poder Concedente ou evento tratado na Matriz de Riscos como risco do Poder Concedente ou risco compartilhado.

4.15.2. A exclusão ou ajuste previsto no item 4.15 dependerá de identificação da linha, sentido, data, horário, viagem afetada, motivo da irregularidade, registro formal do evento e validação pelo Poder Concedente.

4.16. A ausência, inconsistência ou divergência dos dados necessários à apuração do IRP será tratada na forma dos itens 1.8, 1.8.1, 2.9 e 2.11 deste Anexo.

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br / compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



5. INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA FROTA – IDF

5.1. O Indicador de Disponibilidade da Frota – IDF medirá a disponibilização, pela Concessionária, dos veículos necessários à execução da programação operacional vigente, incluindo a frota operacional e a frota reserva exigida para a adequada prestação do serviço.

5.2. O IDF será apurado mensalmente, com base na disponibilidade diária da frota vinculada à concessão.

5.3. Para fins deste indicador, considera-se frota exigida a frota mínima vinculada à concessão, composta por 72 (setenta e dois) veículos operacionais e 8 (oito) veículos reserva, totalizando 80 (oitenta) veículos, conforme estabelecido no Termo de Referência e no Anexo XXXX – Especificação da Frota.

5.3.1. Caso a programação operacional vigente exija quantidade superior de veículos para atendimento das linhas, horários, reforços operacionais ou alterações de rede formalmente determinadas pelo Poder Concedente, a frota exigida para o período de apuração corresponderá à quantidade definida no respectivo documento operacional formal.

5.3.2. A alteração da frota exigida para fins de cálculo do IDF deverá estar registrada em ordem de serviço, plano operacional, programação operacional vigente ou outro ato formal do Poder Concedente.

5.4. Para fins deste Anexo, considera-se veículo disponível aquele que, no período de apuração, estiver vinculado à concessão, em condições regulares de circulação e apto à operação, com documentação regular, equipamentos obrigatórios, acessibilidade funcional e equipamentos tecnológicos embarcados exigidos no Anexo XIII – Solução Tecnológica Integrada.

5.5. Não será considerado disponível, para fins de cálculo do IDF, o veículo que se enquadre em qualquer das seguintes situações:

- I – veículo em manutenção corretiva sem substituição por veículo reserva;
- II – veículo sem documentação regular para circulação;
- III – veículo sem condições de segurança operacional;
- IV – veículo com equipamento obrigatório inoperante;



V – veículo com elevador, rampa ou equipamento de acessibilidade inoperante;

VI – veículo com falha de funcionamento dos equipamentos tecnológicos embarcados exigidos no Anexo XIII – Solução Tecnológica Integrada;

VII – veículo sem funcionamento regular dos equipamentos de localização, validação, comunicação ou controle operacional exigidos para a operação e fiscalização do serviço;

VIII – veículo com impedimento apontado em vistoria, fiscalização ou relatório técnico;

IX – veículo não vinculado formalmente à concessão;

X – veículo que não atenda às especificações mínimas de idade, tipo, categoria, acessibilidade, conservação ou tecnologia previstas no Contrato de Concessão e no Anexo V – Especificação da Frota.

5.6. A frota reserva deverá permanecer disponível para substituição imediata de veículos retirados de operação, não podendo ser considerada disponível quando estiver inoperante, sem documentação regular, sem equipamentos obrigatórios, sem acessibilidade funcional ou sem os equipamentos tecnológicos embarcados exigidos para a operação e fiscalização do serviço.

5.7. O IDF será calculado pela seguinte fórmula:

$$\text{IDF} = (\text{VD} / \text{VE}) \times 100$$

Onde:

IDF = percentual de disponibilidade da frota no período mensal de apuração;

VD = quantidade de veículos disponíveis no período de apuração;

VE = quantidade de veículos exigidos no período de apuração, incluindo frota operacional e frota reserva.

5.8. Para fins de apuração mensal do IDF, a Concessionária deverá manter registro diário da frota vinculada à concessão, indicando os veículos operacionais, os veículos reserva, os veículos em manutenção, os veículos impedidos de operação e os veículos efetivamente utilizados no serviço.



5.8.1. A frota reserva não dependerá de circulação diária para ser considerada disponível, desde que esteja vinculada à concessão, localizada na garagem, com equipamentos obrigatórios em funcionamento, acessibilidade funcional e aptidão para substituição imediata de veículo operacional.

5.8.2. A disponibilidade da frota será verificada mensalmente com base nos registros diários apresentados pela Concessionária, nos dados dos sistemas tecnológicos dos veículos em operação, nos relatórios de manutenção, nos registros de entrada e saída de garagem, nos checklists de inspeção e nos registros formais de fiscalização.

5.8.3. A documentação dos veículos deverá ser apresentada pela Concessionária na vinculação inicial da frota à concessão, na substituição de veículo, na inclusão de veículo novo, na renovação da frota, na alteração de placa, propriedade, posse ou disponibilidade do veículo, e sempre que houver apontamento de irregularidade ou solicitação formal do Poder Concedente.

5.8.4. A fiscalização poderá realizar vistorias, conferências documentais e verificações por amostragem para confirmar a disponibilidade da frota operacional e da frota reserva.

5.8.5. O veículo reserva que não estiver comprovadamente apto à substituição imediata não será considerado disponível para fins de cálculo do IDF.

5.9. A nota do IDF será atribuída conforme o resultado mensal apurado:

I – IDF igual ou superior a 98%: nota 100;

II – IDF igual ou superior a 95% e inferior a 98%: nota 90;

III – IDF igual ou superior a 92% e inferior a 95%: nota 80;

IV – IDF igual ou superior a 90% e inferior a 92%: nota 70;

V – IDF igual ou superior a 85% e inferior a 90%: nota 50;

VI – IDF inferior a 85%: nota 30.

5.10. O Indicador de Disponibilidade da Frota terá peso de 10 (dez) pontos na composição do IQT, conforme item 2.6, inciso III, deste Anexo.

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



5.11. Para fins de apuração do IDF, serão utilizadas como fontes de dados os registros diários de frota apresentados pela Concessionária, os relatórios de manutenção, os registros de entrada e saída de garagem, os checklists de inspeção, os dados dos veículos em operação nos módulos da Solução Tecnológica Integrada, os registros formais de fiscalização previstos no item 2.9.1 deste Anexo e os demais documentos de suporte da gestão da frota.

5.12. A Concessionária deverá apresentar, no relatório mensal de desempenho previsto no item 2.13 deste Anexo, demonstrativo da frota disponível, frota indisponível, frota em manutenção, frota reserva utilizada, substituições realizadas e veículos impedidos de operação no período.

5.13. O demonstrativo previsto no item 5.12 deverá indicar, no mínimo, prefixo do veículo, placa, tipo de veículo, data, período de indisponibilidade, motivo da indisponibilidade, providência adotada, data de retorno à operação e documento ou registro de suporte.

5.14. A indisponibilidade de veículo decorrente de manutenção corretiva, falha mecânica, falha elétrica, ausência de equipamento obrigatório, ausência de sistema tecnológico, vencimento de documentação, falha de acessibilidade ou gestão inadequada da frota será considerada fato atribuível à Concessionária.

5.15. A utilização de veículo reserva para substituição de veículo indisponível não afastará o registro da ocorrência, mas impedirá a perda de disponibilidade quando a substituição ocorrer de forma imediata e sem prejuízo à operação programada.

5.16. A ausência, inconsistência ou divergência dos dados necessários à apuração do IDF será tratada na forma dos itens 1.8, 1.8.1, 2.9 e 2.11 deste Anexo.

6. INDICADOR DE CONSERVAÇÃO, LIMPEZA E ACESSIBILIDADE DOS VEÍCULOS – ICVL

6.1. O Indicador de Conservação, Limpeza e Acessibilidade dos Veículos – ICVL medirá as condições de conservação, limpeza, segurança, conforto, identificação visual, funcionamento de equipamentos obrigatórios e acessibilidade dos veículos vinculados à concessão.

6.2. O ICVL será apurado mensalmente, com base nos veículos vistoriados, nos registros formais de fiscalização, nos checklists de inspeção da Concessionária, nos relatórios de manutenção e nas reclamações dos usuários devidamente verificadas.

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



6.3. Para fins deste indicador, serão avaliados, no mínimo, os seguintes aspectos:

I – limpeza interna e externa do veículo;

II – conservação de bancos, piso, balaústres, corrimãos, portas, janelas, iluminação, letreiros e demais componentes internos e externos;

III – funcionamento dos equipamentos obrigatórios;

IV – funcionamento dos equipamentos de acessibilidade, inclusive elevador, rampa, área reservada, sinalização e dispositivos de segurança;

V – condições de segurança operacional do veículo;

VI – identificação visual, prefixo, comunicação obrigatória e informações aos usuários;

VII – ausência de danos, vazamentos, ruídos anormais, falhas aparentes ou avarias que comprometam a adequada prestação do serviço.

6.4. A Concessionária deverá manter checklist de inspeção dos veículos, com indicação do prefixo, placa, data, horário, responsável pela verificação, itens avaliados, inconformidades identificadas e providências adotadas.

6.5. A fiscalização poderá realizar vistorias por amostragem, inspeções em campo, verificações nos terminais, conferência em garagem, análise de registros fotográficos, análise de reclamações dos usuários e conferência dos relatórios apresentados pela Concessionária.

6.6. Cada veículo avaliado no período receberá classificação conforme a condição constatada:

I – veículo em condição adequada: 100 (cem) pontos;

II – veículo com inconformidade leve, sem prejuízo à segurança, acessibilidade ou operação: 90 (noventa) pontos;

III – veículo com inconformidade média, com necessidade de correção, mas sem impedimento imediato de operação: 75 (setenta e cinco) pontos;

IV – veículo com inconformidade grave, com necessidade de retirada do veículo da operação ou substituição por veículo reserva: 50 (cinquenta) pontos;

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



V – veículo impedido de operação pela fiscalização, por ausência de condição mínima de segurança, acessibilidade ou funcionamento de equipamento obrigatório: 30 (trinta) pontos.

6.7. Para fins do item 6.6, considera-se inconformidade leve aquela relacionada a falha pontual de limpeza, identificação, acabamento, conservação interna ou externa, sem risco à segurança, sem prejuízo à acessibilidade e sem impacto direto à operação.

6.8. Considera-se inconformidade média aquela que comprometa parcialmente o conforto, a conservação, a comunicação visual, a limpeza, a identificação do veículo ou o funcionamento de componente não essencial, exigindo correção pela Concessionária em prazo determinado pela fiscalização.

6.9. Considera-se inconformidade grave aquela que comprometa a segurança, a acessibilidade, o funcionamento de equipamento obrigatório, a integridade do usuário, a regularidade da operação ou as condições mínimas de utilização do veículo.

6.10. A nota mensal do ICVL será calculada pela média das notas atribuídas aos veículos avaliados no período de apuração.

6.11. Na hipótese de veículo com inconformidade grave ou impedimento de operação, a Concessionária deverá retirar o veículo da operação e promover sua substituição por veículo reserva apto, sem prejuízo da apuração do Indicador de Disponibilidade da Frota – IDF, previsto no item 5 deste Anexo.

6.12. A substituição do veículo não afasta o registro da inconformidade para fins de cálculo do ICVL, quando a falha tiver sido constatada durante a operação, em vistoria, em fiscalização ou em reclamação de usuário devidamente verificada.

6.13. A Concessionária deverá apresentar, no relatório mensal de desempenho previsto no item 2.13 deste Anexo, demonstrativo das vistorias, checklists, inconformidades identificadas, veículos avaliados, providências adotadas e prazos de correção.

6.14. O demonstrativo previsto no item 6.13 deverá indicar, no mínimo, prefixo do veículo, placa, data da constatação, tipo de inconformidade, classificação atribuída, providência adotada, data da correção e registro de suporte.

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br / compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



6.15. O Indicador de Conservação, Limpeza e Acessibilidade dos Veículos terá peso de 5 (cinco) pontos na composição do IQT, conforme item 2.6, inciso IV, deste Anexo.

6.16. A ausência, inconsistência ou divergência dos dados necessários à apuração do ICVL será tratada na forma dos itens 1.8, 1.8.1, 2.9 e 2.11 deste Anexo.

7. INDICADOR DE FUNCIONAMENTO DOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS – IST

7.1. O Indicador de Funcionamento dos Sistemas Tecnológicos – IST medirá a disponibilidade, funcionamento, integração, transmissão de dados e regularidade operacional dos sistemas tecnológicos vinculados à concessão.

7.2. O IST será apurado mensalmente, considerando os sistemas, equipamentos, módulos, funcionalidades e integrações exigidos no Termo de Referência, no Contrato de Concessão e no Anexo XXXX – Solução Tecnológica Integrada.

7.3. Para fins deste indicador, serão avaliados os seguintes grupos tecnológicos previstos no Anexo XIII – Solução Tecnológica Integrada:

I – módulo de bilhetagem eletrônica, arrecadação, validação de créditos, gratuidades e benefícios tarifários: 30 (trinta) pontos;

II – módulo de monitoramento e controle operacional da frota, incluindo localização dos veículos, cumprimento de viagens, controle de horários e registros operacionais: 25 (vinte e cinco) pontos;

III – equipamentos embarcados, validadores, GPS, câmeras, painéis, dispositivos de comunicação, dispositivos de informação ao usuário e demais itens de tecnologia embarcada: 20 (vinte) pontos;

IV – módulo de atendimento ao usuário, registro de manifestações, reclamações, solicitações, respostas e acompanhamento dos prazos de atendimento: 15 (quinze) pontos;

V – módulo de monitoramento de imagem, armazenamento, disponibilidade e acesso às imagens vinculadas à operação e aos terminais: 10 (dez) pontos.

7.4. A soma dos pontos previstos no item 7.3 corresponde a 100 (cem) pontos.

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



7.5. O IST será apurado mediante verificação da disponibilidade dos sistemas, funcionamento das funcionalidades obrigatórias, transmissão de dados, integridade dos registros, emissão de relatórios, acesso pelo Poder Concedente e correção das falhas identificadas no período de apuração.

7.6. Para fins deste indicador, considera-se sistema em funcionamento regular aquele que permita a execução das funcionalidades exigidas no respectivo anexo técnico, com registro, transmissão, armazenamento, consulta e exportação dos dados necessários à operação, fiscalização, apuração da remuneração e cálculo dos indicadores de desempenho.

7.7. Serão consideradas inconformidades do IST:

- I – indisponibilidade total ou parcial de sistema tecnológico exigido;
- II – falha de transmissão de dados operacionais, tarifários, cadastrais, de atendimento ou de monitoramento;
- III – divergência entre dados registrados nos sistemas vinculados à concessão;
- IV – ausência de integração entre sistemas exigidos;
- V – impossibilidade de acesso do Poder Concedente aos dados, painéis, relatórios ou bases exigidas;
- VI – falha de funcionamento de validadores, GPS, câmeras, painéis, dispositivos de comunicação, equipamentos embarcados ou equipamentos de atendimento;
- VII – atraso injustificado na correção de falhas tecnológicas;
- VIII – ausência de relatório técnico sobre falhas identificadas e providências adotadas;
- IX – perda, adulteração, inconsistência ou indisponibilidade injustificada de dados.

7.8. A pontuação de cada grupo tecnológico será atribuída conforme a condição verificada no período mensal de apuração:

- I – funcionamento regular, sem inconformidade relevante: 100% da pontuação do grupo;

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



II – inconformidade leve, sem prejuízo à operação, arrecadação, fiscalização ou apuração dos indicadores: 90% da pontuação do grupo;

III – inconformidade média, com prejuízo parcial à operação, arrecadação, fiscalização, atendimento ou apuração dos indicadores, mas com correção dentro do prazo determinado: 75% da pontuação do grupo;

IV – inconformidade grave, com prejuízo relevante à operação, arrecadação, fiscalização, atendimento ou apuração dos indicadores: 50% da pontuação do grupo;

V – indisponibilidade total do sistema ou ausência de dados essenciais à fiscalização e à apuração da remuneração: 30% da pontuação do grupo.

7.9. A nota mensal do IST corresponderá à soma da pontuação obtida em cada grupo tecnológico previsto no item 7.3 deste Anexo.

7.10. Para fins de apuração do IST, a Concessionária deverá apresentar relatório mensal consolidado do funcionamento dos sistemas tecnológicos previstos no Anexo XIII – Solução Tecnológica Integrada, indicando as falhas ocorridas, o período de indisponibilidade, o módulo afetado, o impacto identificado e a providência adotada.

7.10.1. O relatório mensal deverá ser acompanhado dos registros extraídos dos próprios sistemas tecnológicos, quando disponíveis, e dos chamados técnicos relacionados às falhas registradas no período.

7.10.2. A fiscalização do Poder Concedente poderá validar as informações por meio de acesso aos painéis dos sistemas, conferência dos relatórios apresentados, análise de inconsistências, reclamações de usuários, registros formais de fiscalização e verificação por amostragem.

7.10.3. A Concessionária deverá disponibilizar os documentos de suporte, logs, chamados técnicos e relatórios detalhados sempre que houver falha relevante, divergência de dados, indisponibilidade de sistema, reclamação procedente, solicitação formal do Poder Concedente ou necessidade de apuração específica.

7.11. A Concessionária deverá registrar toda falha tecnológica identificada, indicando sistema afetado, data e horário de início, data e horário de normalização, funcionalidade comprometida, impacto operacional, providência adotada e responsável técnico pela correção.



7.12. A Concessionária deverá apresentar, no relatório mensal de desempenho previsto no item 2.13 deste Anexo, demonstrativo do funcionamento dos sistemas tecnológicos, contendo as inconformidades identificadas, os períodos de indisponibilidade, os chamados técnicos abertos, as providências adotadas, os prazos de correção e a situação final de cada ocorrência.

7.13. A falha tecnológica que comprometer a arrecadação tarifária, a validação de gratuidades e benefícios, o rastreamento da frota, a apuração de viagens, o atendimento ao usuário, a geração de relatórios ou a fiscalização do serviço será considerada inconformidade grave, sem prejuízo de glosa, redutor ou penalidade prevista no Contrato de Concessão.

7.14. A indisponibilidade de sistema ou equipamento tecnológico decorrente de falha de manutenção, falta de atualização, ausência de suporte técnico, erro de configuração, falta de reposição de equipamento, falha de integração, falha de armazenamento ou falha de transmissão atribuível à Concessionária será considerada para fins de cálculo do IST.

7.15. O Indicador de Funcionamento dos Sistemas Tecnológicos terá peso de 5 (cinco) pontos na composição do IQT, conforme item 2.6, inciso V, deste Anexo.

7.16. A ausência, inconsistência ou divergência dos dados necessários à apuração do IST será tratada na forma dos itens 1.8, 1.8.1, 2.9 e 2.11 deste Anexo.

8. INDICADOR DE CONSERVAÇÃO, LIMPEZA, SEGURANÇA E ACESSIBILIDADE DOS TERMINAIS – ICT

8.1. O Indicador de Conservação, Limpeza, Segurança e Acessibilidade dos Terminais – ICT medirá as condições de conservação, limpeza, segurança patrimonial, acessibilidade, funcionamento de equipamentos e adequada utilização dos Terminais Urbanos Leste e Oeste, bem como das estruturas, áreas e equipamentos vinculados à concessão.

8.2. O ICT será apurado mensalmente, com base no relatório consolidado apresentado pela Concessionária, nos registros de manutenção, nos checklists de inspeção, nas ocorrências registradas, nas reclamações de usuários verificadas e nos registros formais de fiscalização previstos no item 2.9.1 deste Anexo.

8.3. Para fins deste indicador, serão avaliados os seguintes grupos:

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



I – limpeza, conservação e organização das áreas de circulação, embarque, desembarque, plataformas, sanitários, pisos, paredes, coberturas, guarda-corpos, corrimãos e demais elementos físicos: 25 (vinte e cinco) pontos;

II – acessibilidade dos terminais, incluindo rotas acessíveis, rampas, piso tátil, sinalização, áreas de circulação, condições de embarque e desembarque e atendimento às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida: 20 (vinte) pontos;

III – funcionamento dos equipamentos vinculados aos terminais, incluindo elevador, escada rolante, iluminação, câmeras, painéis de informação, sistemas de comunicação, equipamentos elétricos, hidráulicos e demais equipamentos sob responsabilidade da Concessionária: 20 (vinte) pontos;

IV – segurança patrimonial, controle de ocorrências, iluminação, sinalização, preservação das áreas operacionais e adoção de providências diante de riscos identificados: 20 (vinte) pontos;

V – informação ao usuário, identificação de linhas, comunicação visual, avisos operacionais, orientação nos terminais e condições gerais de atendimento ao público: 15 (quinze) pontos.

8.4. A soma dos pontos previstos no item 8.3 corresponde a 100 (cem) pontos.

8.5. A pontuação de cada grupo será atribuída conforme a condição verificada no período mensal de apuração, considerando a gravidade da inconformidade, o impacto na utilização do terminal e as providências adotadas pela Concessionária:

I – condição adequada, sem inconformidade relevante: 100% da pontuação do grupo;

II – inconformidade leve, sem prejuízo à segurança, acessibilidade, operação ou atendimento ao usuário, com registro e correção pela Concessionária: 95% da pontuação do grupo;

III – inconformidade média, com necessidade de correção, mas sem impedimento de uso da estrutura ou equipamento, com registro e providência adotada pela Concessionária: 85% da pontuação do grupo;

IV – inconformidade grave, com prejuízo relevante à segurança, acessibilidade, operação, atendimento ao usuário ou funcionamento de

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



equipamento essencial, sem correção no prazo definido: 70% da pontuação do grupo;

V – interdição de área, equipamento ou estrutura por ausência de condição mínima de segurança, acessibilidade ou funcionamento, quando decorrente de omissão da Concessionária na manutenção, conservação, vigilância, sinalização, isolamento do risco ou adoção de providências corretivas: 50% da pontuação do grupo.

8.5.1. Os danos, avarias, sujeiras, pichações, depredações, furtos, mau uso dos sanitários, descarte irregular de resíduos ou outras ocorrências decorrentes de vandalismo, uso indevido ou ação de terceiros não serão automaticamente considerados como falha da Concessionária para fins de pontuação do ICT.

8.5.2. As ocorrências previstas no item 8.5.1 deverão ser registradas pela Concessionária em controle próprio, com indicação do terminal, local afetado, data da constatação, providência adotada e situação da correção, devendo constar do relatório mensal de desempenho previsto no item 2.13 deste Anexo.

8.5.3. A comunicação imediata ao Poder Concedente será obrigatória apenas quando a ocorrência comprometer a segurança dos usuários, a acessibilidade, a operação do terminal, o funcionamento de equipamento essencial, exigir interdição de área ou demandar providência que ultrapasse as obrigações ordinárias da Concessionária.

8.5.4. A ocorrência decorrente de vandalismo, mau uso ou ação de terceiros será considerada para fins de redução da pontuação quando houver omissão da Concessionária no registro da ocorrência, na adoção de providência compatível, no isolamento de área de risco, na limpeza emergencial, na correção dentro do prazo definido ou na comunicação ao Poder Concedente nos casos previstos no item 8.5.3.

8.5.5. A reincidência de ocorrências relevantes no mesmo local, sem registro de providências preventivas ou corretivas pela Concessionária, poderá ser considerada na pontuação do grupo afetado.

8.6. Para fins do item 8.5, considera-se inconformidade leve a falha pontual de limpeza, organização, sinalização, conservação ou comunicação visual que não comprometa a segurança, a acessibilidade, a circulação dos usuários, o embarque e desembarque ou a operação do terminal.

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



8.7. Considera-se inconformidade média a falha que comprometa parcialmente a conservação, limpeza, comunicação, conforto, organização ou funcionamento de equipamento não essencial, exigindo providência corretiva pela Concessionária, sem necessidade de interdição de área, equipamento ou estrutura.

8.8. Considera-se inconformidade grave a falha que comprometa a segurança dos usuários, a acessibilidade, a circulação, o embarque e desembarque, a operação das linhas, o funcionamento de equipamento essencial ou a adequada utilização do terminal, especialmente quando não houver registro da ocorrência, adoção de providência compatível, isolamento de área de risco ou correção dentro do prazo definido.

8.8.1. As ocorrências decorrentes de vandalismo, mau uso do espaço público ou ação de terceiros serão classificadas considerando a gravidade do dano, o impacto na utilização do terminal e as providências adotadas pela Concessionária, na forma dos itens 8.5.1 a 8.5.5 deste Anexo.

8.9. A nota mensal do ICT corresponderá à soma da pontuação obtida em cada grupo previsto no item 8.3 deste Anexo.

8.10. A Concessionária deverá realizar checklist operacional diário nos Terminais Urbanos Leste e Oeste, durante os dias de funcionamento do sistema, para verificação das condições básicas de limpeza, circulação, acessibilidade, segurança, funcionamento de equipamentos essenciais e ocorrências relevantes.

8.10.1. O checklist operacional diário deverá conter, no mínimo: data, terminal verificado, responsável pela verificação, existência de ocorrência relevante, condição geral de limpeza, condição de uso das plataformas e áreas de circulação, funcionamento aparente da iluminação, funcionamento do elevador e da escada rolante, condição das rotas acessíveis, necessidade de isolamento de área de risco e providência imediata adotada.

8.10.2. A Concessionária deverá realizar inspeção técnica periódica dos terminais a cada 12 meses, com avaliação das estruturas, equipamentos, instalações elétricas, hidráulicas e sanitárias, comunicação visual, acessibilidade e conservação predial, observadas as rotinas, periodicidades, registros e obrigações de manutenção previstas no Anexo VIII – Terminais Urbanos Leste e Oeste.

8.10.3. As informações dos checklists diários e das inspeções técnicas deverão ser consolidadas no relatório mensal de desempenho previsto no



item 2.13 deste Anexo, sem prejuízo da comunicação imediata ao Poder Concedente nas hipóteses previstas no item 8.5.3 deste Anexo.

8.11. A Concessionária deverá apresentar, no relatório mensal de desempenho previsto no item 2.13 deste Anexo, demonstrativo consolidado das inspeções realizadas, inconformidades identificadas, ocorrências registradas, reclamações procedentes, manutenções executadas, equipamentos indisponíveis e providências adotadas.

8.12. O demonstrativo previsto no item 8.11 deverá indicar, no mínimo, terminal afetado, local da ocorrência, data da constatação, tipo de inconformidade, grupo afetado, classificação atribuída, providência adotada, prazo de correção e registro de suporte.

8.13. A fiscalização poderá validar as informações por meio de vistoria presencial, verificação por amostragem, registros fotográficos, análise de reclamações de usuários, análise dos relatórios apresentados, conferência dos registros de manutenção e registros formais de fiscalização.

8.14. A indisponibilidade de elevador, escada rolante, iluminação, câmera, painel de informação, sistema de comunicação, sanitário, rota acessível ou outro equipamento vinculado ao terminal deverá ser registrada pela Concessionária, com indicação da data e horário de início da falha, providência adotada, prazo de correção e data de normalização.

8.15. A falha de limpeza, conservação, manutenção, vigilância, acessibilidade, sinalização, comunicação ao usuário ou funcionamento de equipamento atribuível à Concessionária será considerada para fins de cálculo do ICT.

8.16. O Indicador de Conservação, Limpeza, Segurança e Acessibilidade dos Terminais terá peso de 10 (dez) pontos na composição do IQT, conforme item 2.6, inciso VI, deste Anexo.

8.17. A ausência, inconsistência ou divergência dos dados necessários à apuração do ICT será tratada na forma dos itens 1.8, 1.8.1, 2.9 e 2.11 deste Anexo.

9. INDICADOR DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES – IAU

9.1. O Indicador de Atendimento aos Usuários e Tratamento de Reclamações – IAU medirá a regularidade do atendimento prestado pela Concessionária aos usuários do transporte coletivo urbano municipal, especialmente quanto

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



ao registro, classificação, encaminhamento, resposta e tratamento das manifestações recebidas.

9.2. O IAU será apurado mensalmente, com base nas informações registradas no módulo de atendimento ao usuário previsto no Anexo XIII – Solução Tecnológica Integrada, nas manifestações encaminhadas formalmente pelo Poder Concedente, nos registros formais de fiscalização e no relatório mensal de desempenho previsto no item 2.13 deste Anexo.

9.3. Para fins deste indicador, consideram-se manifestações dos usuários as reclamações, solicitações, sugestões, elogios, denúncias e pedidos de informação relacionados à prestação do serviço concedido.

9.4. A Concessionária deverá manter o registro individualizado das manifestações recebidas no módulo de atendimento ao usuário previsto no Anexo XIII – Solução Tecnológica Integrada, observados os campos mínimos, canais de atendimento, protocolos, prazos, classificações e formas de acompanhamento definidos no referido anexo.

9.4.1. Para fins de apuração do IAU, as manifestações recebidas deverão ser registradas de forma individualizada, com protocolo, data de recebimento, canal utilizado, categoria da manifestação e situação final do atendimento.

9.4.2. Nas manifestações classificadas no item 9.5, inciso I, deste Anexo, o registro também deverá conter a providência adotada, a data da resposta ao usuário e o resultado da análise realizada pela Concessionária.

9.5. Para fins de apuração do IAU, as manifestações recebidas serão classificadas pela Concessionária nas seguintes categorias:

I – manifestação relacionada ao serviço concedido, com elementos mínimos para análise;

II – manifestação relacionada ao serviço concedido, mas sem elementos mínimos para identificação da ocorrência;

III – manifestação fora do objeto da concessão;

IV – manifestação genérica, ofensiva, repetitiva, sem descrição de fato ou sem relação identificável com a prestação do serviço.

9.5.1. Para fins deste Anexo, considera-se manifestação com elementos mínimos para análise aquela que permita identificar, ainda que de forma aproximada, o assunto reclamado e sua vinculação com a operação do

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



transporte coletivo, o terminal, a linha, o veículo, o ponto de parada, o atendimento, o sistema tecnológico ou outro serviço sob responsabilidade da Concessionária.

9.5.2. As manifestações previstas nos incisos II, III e IV do item 9.5 deverão ser registradas e classificadas no módulo de atendimento ao usuário, mas não integrarão o cálculo do prazo de resposta individual previsto no item 9.7, nem serão consideradas como falha da Concessionária para fins de pontuação do IAU.

9.5.3. As manifestações previstas nos incisos II, III e IV do item 9.5 poderão receber resposta padronizada ou encerramento simplificado no sistema, com indicação do motivo da classificação.

9.6. Para fins de apuração do IAU, serão avaliados os seguintes grupos:

I – registro e classificação das manifestações recebidas: 25 (vinte e cinco) pontos;

II – resposta, no prazo, às manifestações relacionadas ao serviço concedido e com elementos mínimos para análise: 25 (vinte e cinco) pontos;

III – tratamento das manifestações procedentes, recorrentes ou com impacto na prestação do serviço: 30 (trinta) pontos;

IV – apresentação do relatório mensal consolidado de atendimento: 20 (vinte) pontos.

9.6.1. A soma dos pontos previstos no item 9.6 corresponde a 100 (cem) pontos.

9.7. A Concessionária deverá responder, no prazo máximo de até 5 dias úteis, as manifestações relacionadas ao serviço concedido que contenham elementos mínimos para análise, contado o prazo do recebimento da manifestação pelo canal próprio de atendimento ou do encaminhamento formal pelo Poder Concedente.

9.7.1. A manifestação será considerada sem elementos mínimos para análise quando não indicar, pelo menos, um dos seguintes dados: linha, veículo, terminal, ponto de parada, data aproximada do fato, horário aproximado, tipo de ocorrência ou serviço afetado.

9.7.2. A manifestação classificada como sem elementos mínimos para análise não será considerada descumprimento da Concessionária para fins de

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



pontuação do IAU, salvo quando houver outro registro objetivo que permita identificar a ocorrência.

9.8. A pontuação dos grupos previstos no item 9.6 deste Anexo será atribuída conforme os critérios estabelecidos nos itens seguintes.

9.8.1. Para os grupos previstos no item 9.6, incisos I, II e III, será aplicada a seguinte escala de pontuação:

I – cumprimento igual ou superior a 95%: 100% da pontuação do grupo;

II – cumprimento igual ou superior a 90% e inferior a 95%: 90% da pontuação do grupo;

III – cumprimento igual ou superior a 80% e inferior a 90%: 75% da pontuação do grupo;

IV – cumprimento igual ou superior a 70% e inferior a 80%: 50% da pontuação do grupo;

V – cumprimento inferior a 70%, ausência de controle ou impossibilidade de verificação: 30% da pontuação do grupo.

9.8.2. Para o grupo previsto no item 9.6, inciso I, será considerado o percentual de manifestações recebidas pelos canais oficiais que foram registradas e classificadas no módulo de atendimento ao usuário.

9.8.3. Para o grupo previsto no item 9.6, inciso II, serão consideradas apenas as manifestações classificadas no item 9.5, inciso I, deste Anexo, apurando-se o percentual de manifestações respondidas dentro do prazo previsto no item 9.7.

9.8.4. Para o grupo previsto no item 9.6, inciso III, serão consideradas as manifestações classificadas no item 9.5, inciso I, que sejam procedentes, recorrentes ou confirmadas por registro objetivo relacionado à prestação do serviço, apurando-se o percentual de manifestações com providência registrada pela Concessionária.

9.8.5. Para fins do item 9.8.4, considera-se providência registrada a anotação, no módulo de atendimento ao usuário, da análise realizada, do encaminhamento interno, da correção adotada, da justificativa de improcedência, da medida preventiva adotada em caso de ocorrência recorrente ou do registro objetivo que demonstre a inexistência da falha apontada.

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



9.8.6. Para o grupo previsto no item 9.6, inciso IV, será atribuída a seguinte pontuação:

I – relatório mensal apresentado no prazo, com consolidação das manifestações recebidas, classificadas, respondidas, encerradas, pendentes e tratadas no período: 100% da pontuação do grupo;

II – relatório mensal apresentado no prazo, com inconsistência formal corrigida em até **15** dias úteis: 90% da pontuação do grupo;

III – relatório mensal apresentado fora do prazo, mas antes do fechamento da apuração mensal do IQT: 75% da pontuação do grupo;

IV – relatório mensal apresentado com ausência de informação necessária à conferência do atendimento: 50% da pontuação do grupo;

V – relatório mensal não apresentado ou apresentado sem dados mínimos para verificação: 30% da pontuação do grupo.

9.8.7. As manifestações classificadas nos incisos II, III e IV do item 9.5 deste Anexo deverão constar do relatório mensal consolidado, mas não serão consideradas para apuração dos grupos previstos no item 9.6, incisos II e III.

9.9. Para fins deste indicador, a mera existência de reclamações dos usuários não caracterizará, por si só, falha da Concessionária, devendo ser considerada a natureza da manifestação, a responsabilidade pelo fato, o tratamento dado à ocorrência, a providência adotada e a existência de reincidência.

9.10. Quando a manifestação do usuário for considerada procedente e tratar de fato também medido por outro indicador deste Anexo, a Concessionária deverá registrar a manifestação no módulo de atendimento ao usuário e indicar o indicador relacionado.

9.10.1. Para fins do item 9.10, as manifestações procedentes sobre viagem não realizada deverão ser vinculadas ao Indicador de Cumprimento das Viagens Programadas – ICV; as manifestações procedentes sobre atraso ou adiantamento deverão ser vinculadas ao Indicador de Regularidade e Pontualidade da Operação – IRP; as manifestações procedentes sobre veículo deverão ser vinculadas ao Indicador de Conservação, Limpeza e Acessibilidade dos Veículos – ICVL; as manifestações procedentes sobre terminais deverão ser vinculadas ao Indicador de Conservação, Limpeza, Segurança e Acessibilidade dos Terminais – ICT; e as manifestações

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



procedentes sobre falha de sistema tecnológico deverão ser vinculadas ao Indicador de Funcionamento dos Sistemas Tecnológicos – IST.

9.10.2. A vinculação prevista no item 9.10 dependerá de confirmação por registro do sistema, relatório da Concessionária, registro formal de fiscalização, imagem, documento técnico ou outro elemento objetivo que confirme a ocorrência.

9.10.3. A vinculação da manifestação procedente ao indicador correspondente não autoriza desconto em duplicidade pelo mesmo fato, devendo a manifestação ser considerada no IAU apenas quanto ao registro, resposta e tratamento do atendimento ao usuário.

9.11. As manifestações encaminhadas pelo Poder Concedente deverão ser registradas pela Concessionária no mesmo sistema de atendimento, com indicação da origem do encaminhamento, data de recebimento, providência adotada e resposta apresentada.

9.12. A Concessionária deverá apresentar, no relatório mensal de desempenho previsto no item 2.13 deste Anexo, demonstrativo consolidado das manifestações recebidas, respondidas, pendentes, procedentes, improcedentes, recorrentes e solucionadas no período de apuração.

9.13. O demonstrativo previsto no item 9.12 deverá indicar, no mínimo, quantidade de manifestações por canal de atendimento, por tipo de ocorrência, por linha, por terminal, por categoria de assunto, prazo médio de resposta, manifestações fora do prazo e providências adotadas nos casos recorrentes.

9.14. Para fins de cálculo do IAU, serão consideradas inconformidades a ausência de protocolo, a omissão de registro, a ausência de classificação da manifestação, a ausência de resposta às manifestações válidas dentro do prazo previsto no item 9.7, a falta de providência registrada nas manifestações procedentes ou recorrentes, e a ausência de relatório mensal consolidado de atendimento.

9.14.1. As manifestações genéricas, ofensivas, repetitivas, fora do objeto da concessão, sem descrição de fato ou sem relação identificável com a prestação do serviço deverão ser registradas e classificadas na forma do item 9.5, inciso IV, deste Anexo, podendo ser encerradas de forma simplificada, conforme item 9.5.3.

9.14.2. As manifestações classificadas no item 9.5, incisos II, III e IV, não serão consideradas como ausência de resposta, ausência de providência ou

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



falta de tratamento para fins de pontuação do IAU, desde que estejam registradas, classificadas e encerradas no módulo de atendimento ao usuário.

9.15. O Indicador de Atendimento aos Usuários e Tratamento de Reclamações terá peso de 5 (cinco) pontos na composição do IQT, conforme item 2.6, inciso VII, deste Anexo.

9.16. A ausência, inconsistência ou divergência dos dados necessários à apuração do IAU será tratada na forma dos itens 1.8, 1.8.1, 2.9 e 2.11 deste Anexo.

10. INDICADOR DE INTEGRIDADE, DISPONIBILIDADE E TEMPESTIVIDADE DOS DADOS – IDD

10.1. O Indicador de Integridade, Disponibilidade e Tempestividade dos Dados – IDD medirá a regularidade dos dados, relatórios, bases eletrônicas e informações fornecidas pela Concessionária ao Poder Concedente para fins de fiscalização, apuração dos indicadores, acompanhamento da operação, controle da remuneração e verificação do cumprimento das obrigações contratuais.

10.2. O IDD será apurado mensalmente, com base nos dados e relatórios exigidos neste Anexo, no Anexo X – Remuneração, Reajuste e Revisão, no Anexo XIII – Solução Tecnológica Integrada, no Anexo V – Especificação da Frota, no Anexo VIII – Terminais Urbanos Leste e Oeste e nos demais documentos que estabeleçam obrigações de informação à Concessionária.

10.3. Para fins deste indicador, serão avaliados os seguintes grupos:

I – entrega dos relatórios mensais no prazo estabelecido: 25 (vinte e cinco) pontos;

II – consistência e compatibilidade das informações apresentadas: 30 (trinta) pontos;

III – disponibilidade dos dados e bases eletrônicas para conferência pelo Poder Concedente: 25 (vinte e cinco) pontos;

IV – correção de inconsistências apontadas pela fiscalização: 20 (vinte) pontos.

10.4. A soma dos pontos previstos no item 10.3 corresponde a 100 (cem) pontos.

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br / compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



10.5. Para o grupo previsto no item 10.3, inciso I, será considerada a entrega, dentro do prazo, dos relatórios mensais exigidos da Concessionária, especialmente o relatório mensal de desempenho previsto no item 2.13 deste Anexo e os relatórios vinculados à apuração da remuneração, operação, frota, terminais, sistemas tecnológicos e atendimento aos usuários.

10.6. Para o grupo previsto no item 10.3, inciso II, será verificada a compatibilidade entre as informações apresentadas pela Concessionária e os registros existentes nos sistemas vinculados à concessão, nos relatórios de fiscalização, nas bases eletrônicas, nos checklists, nos relatórios de manutenção e nos demais documentos de suporte.

10.7. Para o grupo previsto no item 10.3, inciso III, será verificada a disponibilização dos dados, bases eletrônicas, relatórios, painéis, arquivos exportáveis e documentos de suporte necessários à conferência das informações pelo Poder Concedente.

10.8. Para o grupo previsto no item 10.3, inciso IV, será verificado o atendimento, pela Concessionária, das solicitações de correção, complementação ou esclarecimento de inconsistências apontadas pelo Poder Concedente, dentro do prazo estabelecido na respectiva solicitação.

10.9. A pontuação de cada grupo será atribuída conforme a condição verificada no período mensal de apuração:

I – obrigação cumprida integralmente, com dados, relatórios ou informações entregues no prazo e em condições de conferência: 100% da pontuação do grupo;

II – obrigação cumprida com erro material, erro de digitação, falha formal ou inconsistência sem impacto na apuração, desde que corrigida pela Concessionária em até 5 dias úteis após apontamento do Poder Concedente: 100% da pontuação do grupo;

III – obrigação cumprida com inconsistência que exija complementação ou correção, sem prejuízo ao fechamento da apuração mensal do IQT, desde que corrigida em até 15 dias úteis: 90% da pontuação do grupo;

IV – obrigação cumprida parcialmente, com ausência de informação que dificulte a conferência de indicador, relatório ou dado relevante: 75% da pontuação do grupo;



V – obrigação cumprida parcialmente, com prejuízo ao fechamento da apuração mensal do IQT ou necessidade de utilização de fonte alternativa de conferência: 50% da pontuação do grupo;

VI – obrigação descumprida, ausência de dado essencial, impossibilidade de verificação ou não atendimento à solicitação de correção no prazo definido: 30% da pontuação do grupo.

10.10. Para fins deste indicador, considera-se dado inconsistente aquele que apresentar divergência entre sistemas, duplicidade, ausência de identificação da origem, ausência de data ou período de referência, incompatibilidade com relatório apresentado, alteração sem justificativa, ausência de rastreabilidade ou impossibilidade de conferência pelo Poder Concedente.

10.11. A Concessionária deverá manter os dados utilizados na apuração dos indicadores em formato digital, pesquisável e exportável, com identificação da origem da informação, data de geração, período de referência e sistema ou documento responsável pelo registro.

10.12. A Concessionária deverá apresentar, no relatório mensal de desempenho previsto no item 2.13 deste Anexo, demonstrativo das bases de dados e relatórios entregues no período, das inconsistências identificadas, das correções realizadas e das pendências existentes.

10.13. A falha tecnológica que comprometer a geração, transmissão, armazenamento, exportação ou acesso aos dados será apurada no Indicador de Funcionamento dos Sistemas Tecnológicos – IST, previsto no item 7 deste Anexo, sem prejuízo da apuração do IDD quando a Concessionária deixar de apresentar dados, relatórios ou documentos necessários à fiscalização.

10.14. A ausência, omissão, adulteração, indisponibilidade injustificada, divergência relevante ou atraso no fornecimento dos dados necessários à apuração dos indicadores será tratada na forma dos itens 1.8, 1.8.1, 2.9 e 2.11 deste Anexo.

10.15. O Indicador de Integridade, Disponibilidade e Tempestividade dos Dados terá peso de 5 (cinco) pontos na composição do IQT, conforme item 2.6, inciso VIII, deste Anexo.

11. NOTA FINAL DO IQT E EFEITO ECONÔMICO

11.1. A nota final mensal do Índice de Qualidade do Transporte – IQT será obtida pela soma ponderada das notas dos indicadores individuais previstos neste Anexo, conforme fórmula estabelecida no item 2.8.

Prefeitura do Município de Francisco Morato
Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



11.2. O IQT mensal será expresso em pontos, em escala de 0 (zero) a 100 (cem), observados os pesos atribuídos a cada indicador no item 2.6 deste Anexo.

11.3. Para fins de aplicação dos efeitos econômicos, o resultado mensal do IQT será enquadrado nas seguintes faixas de desempenho:

I – IQT igual ou superior a 85 pontos: desempenho adequado, sem aplicação de redutor;

II – IQT igual ou superior a 80 pontos e inferior a 85 pontos: redutor de 0,25% sobre a remuneração mensal apurada;

III – IQT igual ou superior a 75 pontos e inferior a 80 pontos: redutor de 0,50% sobre a remuneração mensal apurada;

IV – IQT igual ou superior a 70 pontos e inferior a 75 pontos: redutor de 1% sobre a remuneração mensal apurada;

V – IQT igual ou superior a 60 pontos e inferior a 70 pontos: redutor de 1,5% sobre a remuneração mensal apurada;

VI – IQT inferior a 60 pontos: redutor de 2% sobre a remuneração mensal apurada.

11.4. Para fins deste Anexo, considera-se remuneração mensal apurada o valor calculado antes da aplicação do redutor de desempenho, conforme regras do Anexo X – Remuneração, Reajuste e Revisão.

11.5. O redutor de desempenho será aplicado uma única vez sobre a remuneração mensal apurada, de acordo com a faixa do IQT alcançada no respectivo período de apuração.

11.6. A aplicação do redutor de desempenho não afasta a obrigação da Concessionária de corrigir as falhas identificadas, executar as medidas corretivas necessárias e manter a prestação adequada do serviço.

11.7. A aplicação do redutor de desempenho não impede a aplicação de glosas, penalidades ou demais sanções contratuais quando o fato também caracterizar descumprimento específico previsto no Contrato de Concessão, no Termo de Referência ou nos anexos técnicos, vedada a duplicidade de desconto econômico sobre o mesmo fato, período ou valor.



11.8. Na hipótese de o mesmo fato impactar mais de um indicador, a ocorrência deverá ser registrada nos indicadores correspondentes, vedada a aplicação de desconto em duplicidade sobre o mesmo valor ou a utilização do mesmo fato para justificar redutor econômico adicional fora das regras deste Anexo.

11.9. O relatório mensal de desempenho deverá indicar a nota de cada indicador individual, o peso aplicado, a nota final do IQT, a faixa de desempenho correspondente e o percentual de redutor incidente sobre a remuneração mensal apurada.

11.10. O resultado mensal do IQT ficará sujeito à conferência e validação pelo Poder Concedente, observadas as regras de dados, registros, justificativas, glosas e correções previstas neste Anexo.

12. PROCEDIMENTO DE APURAÇÃO, VALIDAÇÃO E CONTESTAÇÃO DO IQT

12.1. A Concessionária deverá apurar mensalmente os indicadores previstos neste Anexo e apresentar ao Poder Concedente o relatório mensal de desempenho, contendo a memória de cálculo do IQT, as notas dos indicadores individuais, os pesos aplicados, a nota final obtida e a indicação do efeito econômico correspondente.

12.2. O relatório mensal de desempenho deverá ser apresentado até o dia 30 do mês subsequente ao período de apuração.

12.3. O relatório mensal de desempenho deverá conter, de forma consolidada:

I – nota mensal de cada indicador individual;

II – memória de cálculo utilizada;

III – fontes de dados utilizadas;

IV – ocorrências registradas no período;

V – justificativas apresentadas pela Concessionária;

VI – providências corretivas adotadas;

VII – pendências existentes;

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



VIII – nota final do IQT;

IX – faixa de desempenho e redutor incidente, nos termos do item 11 deste Anexo.

12.4. O Poder Concedente realizará a validação mensal do IQT conforme o procedimento previsto no item 12.5 deste Anexo, considerando o relatório mensal apresentado pela Concessionária, os dados dos sistemas vinculados à concessão, os registros formais de fiscalização, as reclamações procedentes dos usuários, as vistorias realizadas e as demais informações disponíveis no período de apuração.

12.5. A validação mensal do IQT pelo Poder Concedente será realizada mediante análise técnica do relatório mensal de desempenho, dos documentos de suporte, dos dados extraídos dos sistemas vinculados à concessão, dos registros formais de fiscalização e das ocorrências verificadas no período de apuração.

12.5.1. A análise mensal deverá contemplar, no mínimo:

I – verificação da entrega do relatório mensal de desempenho no prazo previsto no item 12.2 deste Anexo;

II – conferência da existência das informações mínimas previstas no item 12.3 deste Anexo;

III – conferência aritmética da nota final do IQT, dos pesos dos indicadores e do redutor indicado pela Concessionária;

IV – conferência dos indicadores com perda de pontuação;

V – conferência dos documentos e registros de suporte apresentados pela Concessionária para os indicadores com nota inferior a 100 (cem) pontos;

VI – conferência das justificativas apresentadas pela Concessionária para exclusão, ajuste ou desconsideração de ocorrências;

VII – análise das inconsistências, divergências, reclamações procedentes ou ocorrências relevantes identificadas pelo Poder Concedente no período de apuração;

VIII – emissão de registro de validação, com indicação da nota final aceita, dos ajustes realizados e do redutor incidente, quando houver.

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br / compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



12.5.2. O Poder Concedente poderá aprofundar a análise de qualquer indicador sempre que houver divergência, inconsistência, reclamação procedente, falha relevante, indício de erro, ausência de dado, perda de pontuação ou necessidade de confirmação das informações apresentadas pela Concessionária.

12.5.3. A validação mensal do IQT não impede a realização de auditorias, vistorias, verificações por amostragem, diligências, solicitações complementares ou revisões posteriores, sempre que necessárias à adequada fiscalização da concessão.

12.6. A Concessionária deverá corrigir ou complementar o relatório mensal de desempenho no prazo de 15 dias úteis, contado do recebimento de solicitação formal do Poder Concedente.

12.7. A ausência de correção ou complementação no prazo previsto no item 12.6 autorizará a validação do IQT com base nos dados disponíveis ao Poder Concedente, sem prejuízo da aplicação dos itens 1.8, 1.8.1, 2.9, 2.11 e 10 deste Anexo.

12.8. Caso discorde da nota atribuída a determinado indicador, da glosa, da classificação de ocorrência ou do redutor aplicado, a Concessionária poderá apresentar contestação fundamentada no prazo de 15 dias úteis, contado da ciência do resultado da validação.

12.9. A contestação deverá indicar, de forma objetiva, o indicador questionado, o período de apuração, o item deste Anexo utilizado como fundamento, a divergência apontada, a memória de cálculo revisada e os documentos ou registros que comprovem a alegação.

12.10. A contestação sem indicação objetiva do erro, sem memória de cálculo ou sem documento de suporte não suspenderá a aplicação do resultado validado pelo Poder Concedente.

12.11. O Poder Concedente analisará a contestação e poderá manter, revisar ou ajustar a nota do indicador, a nota final do IQT ou o redutor aplicado, mediante decisão fundamentada.

12.12. A apresentação de contestação pela Concessionária não autoriza a suspensão, redução, interrupção ou alteração unilateral da prestação dos serviços.



12.13. Os ajustes reconhecidos após a validação do IQT serão lançados no período de apuração correspondente, quando ainda não houver fechamento financeiro da remuneração mensal.

12.13.1. Quando o fechamento financeiro da remuneração mensal já tiver sido realizado, os ajustes reconhecidos serão compensados no período subsequente, mediante acréscimo, desconto, glosa ou ajuste financeiro específico, com indicação do período de origem e da memória de cálculo correspondente.

12.13.2. Nenhum ajuste posterior poderá gerar duplicidade de pagamento, desconto ou redutor sobre o mesmo fato, indicador ou período de apuração.

12.14. A validação mensal do IQT não impede a revisão posterior de dados, notas, glosas, redutores ou efeitos econômicos, caso sejam identificadas inconsistências, omissões, duplicidades, adulterações, erros de cálculo ou informações incompatíveis com os registros da concessão.

12.15. Todos os relatórios, bases de dados, memórias de cálculo, registros de fiscalização, justificativas, contestações e decisões relacionadas ao IQT deverão permanecer arquivados pela Concessionária durante toda a vigência da concessão, em formato digital, pesquisável e exportável.

12.16 – Da Atuação do Verificador Independente na Aferição dos Indicadores

12.16.1. A apuração mensal dos indicadores que compõem o IQT (ICV, IRP, IDF, ICVL, IST, ICT, IAU e IDD) será consolidada e auditada pelo Verificador Independente, que emitirá o Relatório Técnico Independente de Aferição de Desempenho.

12.16.2. O Verificador Independente terá livre e irrestrito acesso aos relatórios do CCO, logs do Sistema de Bilhetagem Eletrônica (SBE), registros de telemetria por GPS e ordens de manutenção, cabendo-lhe validar as hipóteses de excludente de responsabilidade (como força maior ou interdições viárias) antes do fechamento do cálculo da nota mensal.

12.16.3. O laudo de apuração emitido pelo Verificador Independente instruirá o Relatório Mensal de Desempenho submetido à homologação do Poder Concedente para fins de aplicação ou isenção dos redutores tarifários previstos no Item 11 do IQT.

12.16.4. As divergências operacionais ou metodológicas na apuração das variáveis do IQT entre a Concessionária e a fiscalização direta do Município serão submetidas à apreciação e parecer técnico conclusivo do Verificador

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



Independente, garantida a decisão final motivada da autoridade do Poder Concedente.

13. PLANO DE AÇÃO CORRETIVA

13.1. A Concessionária deverá apresentar Plano de Ação Corretiva quando ocorrer qualquer das seguintes situações:

I – IQT mensal inferior a 80 (oitenta) pontos;

II – nota inferior a 75 (setenta e cinco) pontos em qualquer indicador individual;

III – repetição de perda de pontuação no mesmo indicador por 2 (dois) meses consecutivos;

IV – ocorrência grave que comprometa a segurança, a acessibilidade, a continuidade do serviço, a operação das linhas, o funcionamento de sistema essencial ou a adequada utilização dos terminais;

V – determinação formal do Poder Concedente, diante de falha identificada na fiscalização, em reclamação procedente ou na validação mensal do IQT.

13.2. O Plano de Ação Corretiva deverá ser apresentado no prazo de 15 dias úteis, contado da ciência do resultado da validação do IQT ou da determinação formal do Poder Concedente.

13.3. O Plano de Ação Corretiva deverá conter, no mínimo:

I – identificação do indicador, ocorrência ou obrigação afetada;

II – descrição objetiva da falha identificada;

III – causa apontada pela Concessionária;

IV – medida corretiva a ser adotada;

V – responsável interno pela execução da medida;

VI – prazo de execução;

VII – forma de comprovação da correção;

VIII – medida preventiva para evitar repetição da ocorrência.

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



13.4. O Plano de Ação Corretiva não suspende a aplicação do redutor, glosa, penalidade ou obrigação de correção decorrente da falha apurada.

13.5. A apresentação do Plano de Ação Corretiva não afasta a responsabilidade da Concessionária pela manutenção da prestação adequada, contínua, regular, segura e acessível do serviço.

13.6. O descumprimento do Plano de Ação Corretiva, a apresentação incompleta, a ausência de comprovação da correção ou a repetição da falha após o prazo assumido pela Concessionária poderão ser considerados na apuração do IQT dos períodos subsequentes, sem prejuízo das demais medidas previstas no Contrato de Concessão.

13.7. As medidas corretivas executadas pela Concessionária deverão ser informadas no relatório mensal de desempenho do período correspondente, com indicação da falha corrigida, data da correção, documento de suporte e resultado obtido.

14. DISPOSIÇÕES FINAIS

14.1. O Índice de Qualidade do Transporte – IQT integra o sistema de fiscalização e acompanhamento da execução contratual, sem substituir as demais formas de controle, vistoria, auditoria, acompanhamento operacional e aplicação das obrigações previstas no Contrato de Concessão e nos anexos técnicos.

14.2. A Concessionária deverá manter os sistemas, registros, relatórios, bases de dados, documentos de suporte, checklists, manifestações de usuários, registros de manutenção, registros de fiscalização e demais informações necessárias à apuração do IQT durante toda a vigência da concessão.

14.3. A apuração do IQT não afasta a obrigação da Concessionária de prestar o serviço de forma adequada, regular, contínua, eficiente, segura, acessível e compatível com as especificações do Termo de Referência, do Contrato de Concessão e dos anexos técnicos.

14.4. A aplicação do redutor decorrente do IQT não substitui a obrigação de correção da falha, nem impede a aplicação de glosas, penalidades, medidas corretivas ou demais providências previstas no Contrato de Concessão, desde que não haja desconto econômico em duplicidade pelo mesmo fato.

14.5. Quando a mesma ocorrência impactar mais de um indicador, a Concessionária deverá registrá-la nos indicadores correspondentes, cabendo

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



ao Poder Concedente verificar o efeito econômico aplicável, vedada a duplicidade de desconto sobre o mesmo fato, período ou valor.

14.6. A alteração dos indicadores, pesos, fórmulas, faixas de pontuação, critérios de apuração ou redutores previstos neste Anexo dependerá de procedimento formal, com motivação técnica, demonstração do impacto na fiscalização e observância do Contrato de Concessão, da Matriz de Riscos e do Anexo X – Remuneração, Reajuste e Revisão.

14.7. As especificações técnicas dos sistemas, veículos, terminais, garagem, equipamentos embarcados, atendimento ao usuário e demais obrigações operacionais permanecerão disciplinadas nos anexos específicos da concessão, cabendo a este Anexo estabelecer a forma de apuração dos indicadores de qualidade e desempenho.

14.8. Em caso de divergência entre os dados apresentados pela Concessionária e os registros disponíveis nos sistemas vinculados à concessão, nos relatórios de fiscalização ou nos documentos de suporte, prevalecerão os dados validados pelo Poder Concedente no procedimento de apuração previsto no item 12 deste Anexo.

14.9. A Concessionária deverá manter ativos, funcionais e atualizados os acessos do Poder Concedente aos sistemas vinculados à concessão, garantindo a consulta, extração e conferência dos dados necessários à apuração do IQT.

14.9.1. A Concessionária deverá disponibilizar relatórios, bases de dados, documentos de suporte e esclarecimentos necessários à fiscalização e à apuração do IQT, no prazo solicitado pelo Poder Concedente.

14.9.2. A alteração de sistema, plataforma, perfil de acesso, senha, endereço eletrônico, painel de consulta ou forma de extração dos dados deverá ser comunicada previamente ao Poder Concedente, com manutenção da continuidade do acesso às informações da concessão.

14.10. Os casos não previstos expressamente neste Anexo serão analisados pelo Poder Concedente com base no Contrato de Concessão, no Termo de Referência, na Matriz de Riscos, no Anexo X – Remuneração, Reajuste e Revisão, nos anexos técnicos da concessão e nos registros objetivos disponíveis no período de apuração.

Prefeitura do Município de Francisco Morato

Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992



COMISSÃO DE PLANEJAMENTO E ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO DE
CONCESSÃO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO URBANO
DO MUNICÍPIO DE FRANCISCO MORATO

Prefeitura do Município de Francisco Morato
Secretaria de Finanças e Gestão

 Praça da Liberdade, Jardim Sinobe, nº 10, 9º Andar, CEP: 07908-165 - Francisco Morato/SP

 licitacao@franciscomorato.sp.gov.br/compras@franciscomorato.sp.gov.br

 (11) 4489-8992