

ANEXO 03

**INDICADORES DE DESEMPENHO NOS SERVIÇOS
PRESTADOS**

ANEXO III

INDICADORES DE DESEMPENHO NOS SERVIÇOS PRESTADOS

CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL nº XX/2016

CONCESSÃO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E REALIZAÇÃO DOS INVESTIMENTOS NECESSÁRIOS PARA A EXPLORAÇÃO DO SISTEMA RODOVIÁRIO DO LOTE DENOMINADO ITAPORANGA - FRANCA, CONFORME ESPECIFICADO NO EDITAL

Índice

1. CONDIÇÕES GERAIS	4
2. FASES DE ACOMPANHAMENTO	5
3. REFLEXO DO DESCUMPRIMENTO DE INDICADORES DE DESEMPENHO NO CÁLCULO DO VALOR DA TARIFA QUILOMÉTRICA	7
4. QUADRO DE INDICADORES PARA O CÁLCULO DO CSP MENSAL	9
5. CÁLCULO DO CSP.....	10
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	10

1. CONDIÇÕES GERAIS

Para os Serviços prestados no âmbito desta Concessão, o valor das Tarifas Quilométricas das Praças de Pedágio, que constituem a remuneração principal da Concessionária, será reajustado anualmente de acordo com as regras estabelecidas no Anexo 04. Nas regras de reajuste do valor quilométrico da Tarifa incidirá um fator relativo ao atendimento, pela Concessionária, dos Indicadores de Desempenho previstos neste Anexo 3 (“Coeficiente de Desempenho de Serviços Prestados – CSP”).

Desde que cumpridos todos os Indicadores de Desempenho aqui estabelecidos e observadas as demais disposições contratuais e constantes dos demais anexos que eventualmente impactem a definição do reajuste e dos valores das tarifas quilométricas das praças de pedágio, a Concessionária fará jus ao reajuste integral, conforme regramento estipulado no Anexo 04.

O desempenho da Concessionária levará em conta os requisitos de fluidez, mobilidade e segurança do Sistema Viário, por meio do atendimento das condições descritas no Contrato e seus Anexos, que apresentam todos os serviços a serem prestados com os respectivos padrões e exigências mínimas definidoras do chamado “Serviço Adequado” considerado para fins desta Concessão.

Assim, os serviços e indicadores estão apresentados no Contrato e, especialmente, nos seguinte anexos:

- ✓ Anexo 04 - Estrutura Tarifaria;
- ✓ Anexo 05 - Serviços Correspondentes a Funções Operacionais;
- ✓ Anexo 06 - Serviços Correspondentes as Funções de Conservação;
- ✓ Anexo 07 - Serviços Correspondentes a Funções de Ampliação;

O modelo assim constituído passa a ter vínculo direto com a avaliação de desempenho, visto que o reajuste anual do valor da tarifa quilométrica de cada praça de pedágio será aferido mediante a aplicação do Coeficiente de Desempenho de Serviços Prestados (CSP), medido conforme regramento e periodicidade aqui estabelecidos, que se converte em algoritmo de acompanhamento da qualidade dos serviços desempenhados pela Concessionária.

Assim, o cumprimento dos Indicadores de Desempenho será constantemente fiscalizado, sendo a apuração do Coeficiente de Desempenho de Serviços Prestados (CSP) realizada mensalmente e considerado para fins do cálculo do Reajuste Anual. O Reajuste Anual, conforme regramento estabelecido no Anexo 04, considerará a média aritmética de todos os CSP mensalmente apurados no período de 12 (doze) meses que antecedem cada Reajuste Anual.

A cada apuração mensal do Coeficiente de Desempenho de Serviços Prestados (CSP) será gerado pela ARTESP um documento que expresse o resultado da fiscalização realizada naquele período (“Relatório Mensal de Apuração do CSP”).

2. FASES DE ACOMPANHAMENTO

Para efeito desta Concessão, o acompanhamento e a apuração dos Indicadores de Desempenho para a formulação dos Coeficientes de Desempenho de Serviços Prestados (CSP) estão divididos em duas fases, sendo:

- i. Primeira Fase de Acompanhamento – período compreendido entre a assinatura do Termo de Transferência Inicial e o início da Operação Comercial das Praças de Pedágio, conforme indicadas no Contrato e no Anexo 04 – ESTRUTURA TARIFÁRIA, para possibilitar o início da cobrança de Tarifa de pedágio - (1º mês de concessão até a autorização para início da cobrança de Tarifa de pedágio);
- ii. Segunda Fase de Acompanhamento – a partir do início da Operação Comercial das Praças de Pedágio, conforme diretrizes constantes do Contrato e do Anexo 04 – ESTRUTURA TARIFÁRIA (a partir da autorização para início da cobrança de Tarifa de pedágio);

Apresenta-se em seguida as características de cada uma destas fases de acompanhamento:

- i. **Primeira Fase de Acompanhamento** – período compreendido entre a assinatura do Termo de Transferência Inicial e o início da Operação Comercial das Praças de Pedágio, conforme indicadas no Contrato e no Anexo 04 – ESTRUTURA TARIFÁRIA, para possibilitar o início da cobrança de Tarifa de pedágio - (1º mês de concessão até a autorização para início da cobrança de Tarifa de pedágio);
 - a) Nesta fase são realizados diversos serviços descritos no Contrato e nos Anexos;
 - b) A medição do Coeficiente de Desempenho de Serviços Prestados (CSP) NÃO será realizada nesta fase de acompanhamento;
 - c) Caso seja verificado o descumprimento das diretrizes, normas, especificações, regulamentos, índices e parâmetros fixados no Edital, Contrato e seus Anexos, a Concessionária ficará sujeita à aplicação das penalidades especificadas no Anexo 11 - DAS PENALIDADES deste Edital.

- ii. **Segunda Fase de Acompanhamento** – a partir do início da Operação Comercial das Praças de Pedágio, conforme diretrizes constantes do Contrato e do Anexo 04 – ESTRUTURA TARIFÁRIA (a partir da autorização para início da cobrança de Tarifa de pedágio);
- a) Nesta fase da Concessão todos os serviços operacionais e de conservação estarão em execução plena e os serviços serão constantemente fiscalizados para fins de mensuração do cumprimento dos indicadores de desempenho pela Concessionária;
 - b) Durante o Período de Adequação Inicial do Sistema Remanescente, após sua transferência, conforme regrado no Anexo 18, não serão mensurados os indicadores de desempenho relacionados às atividades pertinentes à malha rodoviária integrante Sistema Remanescente, conforme definição do Anexo 02, os quais passarão a ser mensurados a partir da conclusão do Período de Adequação Inicial do Sistema Remanescente;
 - c) Qualquer atraso no cronograma ou descumprimento das obrigações que devam ser desempenhadas no âmbito do Período de Adequação Inicial do Sistema Transferido, conforme regramento estabelecido no Contrato e respectivos Anexos, ensejará a aplicação das penalidades pertinentes, sendo sua incidência considerada com a de maior gravidade segundo o regramento estabelecido no Anexo 11;
 - d) A apuração do Coeficiente de Desempenho de Serviços Prestados (CSP) será realizada mensalmente;
 - e) O descumprimento de qualquer dos Indicadores de Desempenho que constam do processo de apuração do Coeficiente de Desempenho de Serviços Prestados (CSP), deverá incidir diretamente no valor a ser efetivamente recebido pela concessionária conforme regramento estabelecido no Anexo 04;
 - f) Como regra, não haverá a incidência das multas especificadas no Anexo 11 - DAS PENALIDADES para itens com relação aos quais haja incidido, pelo mesmo motivo, redução no CSP mensalmente apurado:
 - Nos casos em que houver reincidência no descumprimento de qualquer Indicador de Desempenho, em 3 (três) períodos consecutivos, ou 6 meses não consecutivos em um período de 12 meses, conforme apontado nos Relatórios Mensais de Apuração do CSP, a Concessionária ficará sujeita à penalidade relacionada à reincidência, conforme descrito no Anexo 11 – DAS PENALIDADES, podendo inclusive ficar sujeito a caducidade do contrato;
 - Caso o descumprimento dos Indicadores de Desempenho caracterize

infração classificada nos níveis D, E e F conforme especificado no Anexo 11 - DAS PENALIDADES, a Concessionária ficará sujeita ao regramento estabelecido no Anexo 11 - DAS PENALIDADES;

- O Anexo 11 - DAS PENALIDADES, regradará, de forma específica, os casos de recorrência em que a Concessionária tenha apuração mensal do resultado do Coeficiente de Desempenho de Serviços Prestados (CSP \leq 50%) igual ou inferior a 50% (cinquenta por cento);

3. REFLEXO DO DESCUMPRIMENTO DE INDICADORES DE DESEMPENHO NO CÁLCULO DO VALOR DA TARIFA QUILOMÉTRICA

O desempenho da Concessionária, mediante aplicação da média aritmética do Coeficiente de Desempenho de Serviços Prestados (CSP) apurado mensalmente para o período considerado, será refletido no cálculo de remuneração devida da CONCESSIONÁRIA, conforme regramento estabelecido no Anexo 04.

O CSP é o algoritmo com base nas métricas e padrões estabelecidos no Edital, no Contrato da Concessão e seus Anexos, e que compreende a verificação da qualidade e serviços, sendo que os indicadores geram a nota final do coeficiente a ser mensalmente apurado.

Cada indicador está diretamente ligado aos termos e exigências descritas no Contrato e seus Anexos, conforme descrito acima, tendo sido considerada, para a fixação do respectivo peso, também, a importância relativa dos serviços prestados pela Concessionária.

Nos quadros seguintes são apresentados os Indicadores de Desempenho considerados, os quais, somados (conforme proporções e pesos apresentados), resultarão no CSP mensal calculado.

As atividades fiscalizatórias terão como escopo a verificação do cumprimento dos Indicadores de Desempenho apresentados nos quadros seguintes, conforme as regras estabelecidas no presente Anexo.

Os Indicadores de Desempenho, estabelecidos neste Anexo, deverão ser cumpridos e serão medidos considerando seu atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias da semana, inclusive feriados e fins de semanas.

Para fins de apuração dos Indicadores de Desempenho e atribuição das notas que constarão dos Relatórios Mensais de Apuração do CSP, serão consideradas as seguintes regras:

Para cada um dos Indicadores de Desempenho, expressos na Tabela abaixo, será atribuída uma nota, 1 ou 0, que reflete, respectivamente, o seu cumprimento ou o seu descumprimento pela Concessionária, e que será considerada para fins de cálculo mensal do CSP pela ARTESP. Não há possibilidade de atribuição de notas com valores intermediários entre 0 e 1.

(i) **“Nota 1”**:

- a. Somente será atribuída para refletir o integral cumprimento, pela Concessionária, de determinado Indicador de Desempenho;
- b. Caso a nota atribuída seja 1 (um), o percentual que corresponde ao respectivo Indicador de Desempenho deverá ser somado com os demais percentuais dos Indicadores de Desempenho, que tenham sido integralmente cumpridos;
- c. Não poderá ser atribuída nota 1 para Indicadores de Desempenho que não tenham sido integralmente cumpridos pela Concessionária durante o período considerado para a aferição. Caso, no âmbito das atividades fiscalizatórias, haja sido verificada alguma inconformidade ou cumprimento parcial de Indicadores de Desempenho em qualquer uma das mensurações realizadas no período considerado, a nota atribuída não poderá ser 1.

(ii) **“Nota 0”**:

- a. A nota 0 será atribuída no caso de descumprimento, cumprimento parcial ou inconformidades no cumprimento do Indicador de Desempenho, que tenham sido verificadas no âmbito das atividades fiscalizatórias relacionadas ao período considerado;
- b. Caso a nota atribuída seja 0 (zero), o percentual que corresponde ao respectivo Indicador de Desempenho deverá ser subtraído do percentual total correspondente. A Nota 0 reflete desconto integral do percentual relacionado ao respectivo Indicador de Desempenho.

4. QUADRO DE INDICADORES PARA O CÁLCULO DO CSP MENSAL

Coeficiente de Desempenho de Serviços Prestados (CSP)			100%	Peso Atribuído	
Nível dos Indicadores	Tema	Itens	Indicadores de Desempenho a Serem Atendidos	Nota 1	Nota 0
Qualidade	Sistema de Pedágio	1	Observar o tempo de Espera na fila dos Pedágios (manual) e o Tempo de Atendimento nas Pistas de Cobrança Automática, quando da parada do veículo, por qualquer motivo, conforme Níveis de Serviço apresentados no Anexo 5.	10%	0%
	Equipamentos	2	Manter operacionalidade do Sistema de Troca de Informações com o Usuário via Rede de Dados, Sistema de Painel de Mensagem Fixo e Sistema de Monitoração de Tráfego CFTV, nos termos e prazos estabelecidos no Anexo 5.	10%	0%
	Satisfação dos Usuários	3	Manter em 90% ou mais das obras previstas nos Planos de Intervenções no Sistema Rodoviário aprovados pela ARTESP e acompanhados pela Fiscalização a fila máxima prevista no Estudo.	10%	0%
		4	Obter, no mínimo, 90% de aprovação dos Serviços Prestados pela Concessionária, na Pesquisa de Satisfação dos Usuários realizada pela ARTESP para o Prêmio Concessionária do Ano.	5%	0%
Segurança	Sistema de Comunicação	5	Recuperar 90% ou mais das “não conformidades” por mês na Sinalização Viária e nos Elementos de Contenção Viária, nos termos e prazos estabelecidos nos itens 2.2.(d) e 2.2.(e) do Anexo 6.	10%	0%
	Condições de Superfície	6	Recuperar 100% dos Buracos e Panelas e atender em 90% ou mais dos segmentos homogêneos de avaliação aos índices de Conforto e Condições de superfície dos Pavimentos da Malha Viária do Lote.	10%	0%
	Manutenção	7	Recuperar 90% ou mais das “não conformidades” por mês para os itens de conservação de rotina nos termos e prazos estabelecidos nos itens 2.2 (a) a 2.2 (m) do Anexo 6, exceto itens 2.2 (a.1.1), 2.2 (d) e 2.2 (e)	10%	0%
Produtividade	Operação	8	Observar o tempo de chegada do guincho/socorro mecânico ao local do atendimento, nos termos estabelecidos em contrato, conforme Níveis de Serviço apresentados no Anexo 5.	7%	0%
		9	Observar o tempo de chegada do serviço de atendimento pré-hospitalar ao local do atendimento, nos termos estabelecidos em contrato, conforme Níveis de Serviço apresentados no Anexo 5.	12%	0%
	Sistema de Pedágio	10	Manter o Sistema de Arrecadação com operacionalidade em 100%, conforme Descrições e Padrões para os Programas de Conservação apresentados no Anexo 6.	8%	0%
Sustentabilidade	Socioambiental	11	Recuperar 70% ou mais de todas as “não conformidades” Ambientais nos prazos estabelecidos em contrato e pela Artesp, nos termos e prazos estabelecidos no Anexo 6.	8%	0%

5. CÁLCULO DO CSP

O Coeficiente de Desempenho de Serviços CSP é mensalmente calculado com base no somatório dos pesos atribuídos para cada um dos 10 indicadores detalhados no Quadro de Indicadores para o Cálculo do CSP Mensal.

Para cálculo do percentual de desconto a ser considerado na fórmula de Reajuste Anual do valor da Tarifa Quilométrica, será utilizada a média dos CPS mensalmente apurados ao longo de todo o período antecedente considerado, conforme a fórmula abaixo e o regramento estabelecidos no Anexo 04.

$$CSP_{ano} = \frac{\sum_{j=1}^p CSP_j}{p}$$

Onde

- CSP_{ano} é o CSP que será aplicado na parcela variável do reajuste da tarifa quilométrica;
- CSP_j é o CSP mensal calculado no mês j ;
- ano é o ano de contrato para o qual se está calculando o CSP;
- j é o mês de aferição do valor do CSP, que se inicia no primeiro mês de aferição do ano ($j=1$) e vai até o último mês do período de análise ($j=p$);
- p é o último mês sendo considerado na aferição do CSP do ano em análise.

A parcela variável impactada pelo não atendimento dos Indicadores de Desempenho estabelecidos neste Anexo 03, estará limitada aos parâmetros definidos no Anexo 4.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O descumprimento dos Indicadores de Desempenho terá impacto no cálculo de remuneração devida da CONCESSIONÁRIA, conforme regramento estabelecido pelo Anexo 04.

De acordo com o Contrato de Concessão, os Indicadores de Desempenho poderão ser revistos, periodicamente, nos processos de Revisões Ordinárias. Nestas ocasiões, os pesos/percentuais correspondentes aos Indicadores de Desempenho também poderão ser revistos.