



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025
Concessão de Uso do Complexo Turístico Ferroviário da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

ANEXO VI – INDICADORES DE DESEMPENHO E REGRAS DE CÁLCULO DE DEDUÇÕES

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025
Concessão de Uso do Complexo Turístico Ferroviário da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

ÍNDICE

1	INTRODUÇÃO.....	3
2	INDICADORES DE DESEMPENHO	3
	CAPÍTULO I - INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO	4
3	FORMA DE AFERIÇÃO E APURAÇÃO DOS INDICADORES	4
4	AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS E PENALIDADES RELACIONADOS.....	5
5	FICHAS DOS INDICADORES DE DESEMPENHO DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO	6
	CAPÍTULO II - INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DO PRAC	17
6	AFERIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO	17
7	AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS E IMPACTOS FINANCEIROS.....	18
8	FICHAS DOS INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DO PRAC	19

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025
Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

1 INTRODUÇÃO

- 1.1. Os INDICADORES DE DESEMPENHO buscam assegurar que a CONCESSIONÁRIA manterá um nível de desempenho adequado na prestação dos SERVIÇOS, além de promover uma melhoria contínua de desempenho ao longo de todo o PRAZO DA CONCESSÃO.
- 1.1. Os INDICADORES DE DESEMPENHO poderão ser revisados ao longo da CONCESSÃO, em sede de REVISÃO ORDINÁRIA conforme Cláusula 31.1.3 do CONTRATO, observada a hipótese da Cláusula 4.3.1.2 do CONTRATO.
- 1.2. A CONCESSIONÁRIA deverá auxiliar o VERIFICADOR INDEPENDENTE no processo de avaliação de desempenho, observado no ANEXO X e no CONTRATO, disponibilizando toda a informação necessária para o adequado monitoramento dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA.
- 1.3. O VERIFICADOR INDEPENDENTE não substitui e nem afasta o exercício do poder de fiscalização da AGÊNCIA REGULADORA no âmbito da CONCESSÃO, que poderá realizar inspeções, vistorias e outras medidas que julgar necessárias para acompanhar o processo de mensuração de desempenho realizado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, cabendo a ela a aprovação do relatório de desempenho.

2 INDICADORES DE DESEMPENHO

- 2.1. O desempenho da CONCESSIONÁRIA será aferido levando em consideração regramento estabelecido neste ANEXO, bem como aspectos considerados essenciais como operação, manutenção e segurança, por meio do atendimento das condições descritas no CONTRATO e seus ANEXOS.
- 2.2. Para o acompanhamento da performance da CONCESSIONÁRIA durante a operação são considerados 7 (sete) INDICADORES DE DESEMPENHO, sendo 4 relativos aos serviços de passeio turístico e 3 relativos aos serviços do PRAC, como a seguir:
 - 2.2.1. Indicadores de desempenho dos serviços de passeio turístico
 - ISO - Indicador de Sinistros na Operação;
 - IO - Indicador de Operação;
 - IGS - Indicador Geral de Satisfação do Usuários; e
 - ICST - Indicador de Confiabilidade dos Serviços Turísticos.
 - 2.2.2. Indicadores de desempenho dos serviços do PRAC
 - ILCAV - Indicador de Limpeza e Conservação de Áreas Verdes;
 - IMATV - Indicador de Manutenção de Ativos; e

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025
Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

- IEUSU - Indicador de Experiência do USUÁRIO.
- 2.3. A obtenção de informações e respectivo método de cálculo devem seguir diretrizes detalhadas nos itens 5 e 8 deste ANEXO.
- 2.4. Todos os INDICADORES DE DESEMPENHO são calculados em duas etapas: (i) uma primeira para obter o valor medido, dado a natureza da característica da operação a ser acompanhada e, (ii) a conversão do valor medido em indicador de valor igual ou maior que 0 (zero) e menor ou igual a 1 (um).

CAPÍTULO I - INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO

3 FORMA DE AFERIÇÃO E APURAÇÃO DOS INDICADORES

- 4.1. Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão aferidos a partir do momento em que a OPERAÇÃO COMERCIAL de cada SERVIÇO DE PASSEIO TURÍSTICO for iniciada até o final do PRAZO DA CONCESSÃO.
- 4.1.1. No caso de SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO a serem prestados no trecho especificado na Cláusula 4.3.1.1 do CONTRATO, deverá ser cumprida a exigência da Cláusula 4.3.1.2 antes que INDICADORES DE DESEMPENHO possam ser aferidos sobre tais serviços.
- 4.2. Os períodos de apuração serão constituídos pelo intervalo do primeiro ao último dia do respectivo mês calendário, para os indicadores IAO, IO e ICST, e do primeiro ao último dia do respectivo ano calendário para o indicador IGS.
- 4.3. No Item 5 estão dispostas as fichas referentes aos INDICADORES DE DESEMPENHO dos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO, onde são dispostos, por exemplo, (i) sua composição e fonte de informação, (ii) periodicidade, (iii) fórmulas e (iv) faixas de performance para atribuição das respectivas notas.
- 4.4. As aferições realizadas por VERIFICADOR INDEPENDENTE terão como escopo a verificação do cumprimento dos INDICADORES DE DESEMPENHO dos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO, conforme as regras estabelecidas neste ANEXO.
- 4.5. Os INDICADORES DE DESEMPENHO estabelecidos neste ANEXO deverão ser cumpridos e serão medidos considerando seu atendimento durante o horário comercial de operação, todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados.
- 4.6. Caso, por qualquer motivo, não seja possível aferir um INDICADOR DE DESEMPENHO ou respectivo índice, por motivo atribuível à CONCESSIONÁRIA, conforme detalhamento neste

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025
Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

ANEXO, será atribuída nota 0 (zero) ao respectivo INDICADOR DE DESEMPENHO no mês de apuração.

- 4.7. Caso a mensuração do INDICADOR DE DESEMPENHO ou respectivo índice não seja possível devido a motivos imputáveis à AGÊNCIA REGULADORA ou ao PODER CONCEDENTE, após sua comprovação pela CONCESSIONÁRIA em processo administrativo próprio, e a mensuração não possa ser extemporaneamente realizada, seu respectivo peso, será redistribuído de forma proporcional aos demais INDICADORES DE DESEMPENHO ou respectivos índices.
- 4.8. Cada INDICADOR DE DESEMPENHO terá um valor mínimo de aceitabilidade, abaixo do qual o referido indicador terá valor atribuído de 0 (zero). Se o indicador em questão atingir ou superar o valor máximo de desempenho referencial, atribuir-se-á um valor de 1 (um). Para alguns dos INDICADORES DE DESEMPENHO, quando o valor apurado estiver entre o valor mínimo e o valor máximo definido, a fórmula descrita permitirá calcular um valor entre 0 (zero) e 1 (um).

4 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS E PENALIDADES RELACIONADOS

- 5.1. Em até 5 (cinco) dias úteis contados do fim de cada mês a partir do início da OPERAÇÃO COMERCIAL de cada SERVIÇO DE PASSEIO TURÍSTICO, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá produzir e compartilhar com a CONCESSIONÁRIA e com a AGÊNCIA REGULADORA o relatório de desempenho, que deverá apresentar o resultado da aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO dos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO individualmente, incluindo as memórias de cálculo, além dos dados e as evidências que suportam referido resultado.
- 5.2. A AGÊNCIA REGULADORA e a CONCESSIONÁRIA poderão se manifestar em até 3 (três) dias úteis sobre o conteúdo do relatório de desempenho, enviando notificação substanciada ao VERIFICADOR INDEPENDENTE.
- 5.3. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá produzir a versão final do relatório de desempenho, considerando as ponderações da AGÊNCIA REGULADORA e da CONCESSIONÁRIA em até 3 (três) dias úteis contados do fim do prazo de que trata o item 4.2, ou até que as partes citadas tenham se manifestado, o que ocorrer primeiro.
- 5.4. As PARTES e/ou a AGÊNCIA REGULADORA poderão recorrer aos mecanismos de solução de divergências previstos no CAPÍTULO XXVII do CONTRATO caso por qualquer motivo discordem do resultado exarado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, nos termos do item acima.
- 5.5. O desempenho final, será válido até que: (a) seja emitida decisão com um novo resultado pelos mecanismos de solução de divergência previstos no item acima, ou (b) um novo indicador seja calculado e definido, seguindo os procedimentos descritos neste ANEXO.
- 5.6. No caso de reiterado descumprimento dos INDICADORES DE DESEMPENHO, a CONCESSIONÁRIA estará sujeita as penalidades 64 a 69 do ANEXO VIII, assim como à possível

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025
Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

decretação de caducidade do CONTRATO, observadas as previsões da Cláusula 62 do CONTRATO.

- 5.7. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir o cumprimento dos níveis adequados dos INDICADORES DE DESEMPENHO para evitar qualquer ajuste na OUTORGA VARIÁVEL, conforme estabelecido no CONTRATO. Caso os valores necessários para manter a adequação da operação não sejam atingidos, haverá acréscimo na OUTORGA VARIÁVEL conforme previsto na tabela abaixo.

Tabela 1 – Variação da Outorga Variável de acordo com os Indicadores de Desempenho dos Serviços Turísticos da EFCJ

Indicadores	Impacto na Outorga Variável			
	Adequado (não adiciona valor à Outorga Variável)	Ruim (cada item nessa faixa adiciona 0,06% à Outorga Variável)	Muito ruim (cada item nessa faixa adiciona 0,1% à Outorga Variável)	Péssimo (cada item nessa faixa adiciona 0,125% à Outorga Variável)
Indicador de Sinistros na Operação – ISO	≤ 1	≤ 1,5	≤ 2,5	≤ 3
Indicador de Operação – IO	≥ 0,95	≤ 0,8	≤ 0,6	≤ 0,4
Indicador Geral de Satisfação – ISG	≥ 0,70	≤ 0,6	≤ 0,4	≤ 0,2
Indicador de Confiabilidade dos Serviços Turísticos - ICST	≥ 0,70	≤ 0,6	≤ 0,4	≤ 0,2

- 5.8. Os INDICADORES DE DESEMPENHO dos SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO deverão ser consolidados no RELATÓRIO ANUAL DA CONCESSÃO, de forma a assegurar a transparência e o acompanhamento contínuo dos serviços concedidos. Este relatório constitui um documento formal que sintetiza o desempenho da concessionária ao longo do período de avaliação e deve ser submetido à análise dos órgãos de controle e fiscalização.

5 FICHAS DOS INDICADORES DE DESEMPENHO DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO

5.1 Indicador de Sinistros na Operação (ISO)

- 6.1.1. O ISO tem por objetivo o monitoramento do nível de segurança operacional levando em consideração ocorrências repentinas, indesejadas ou intencionais, com aferição em

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025
Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

periodicidade mensal por meio dos dados fornecidos pela CONCESSIONÁRIA ao VERIFICADOR INDEPENDENTE. O IAO é medido diretamente pela quantidade de sinistros ocorridos em determinado SERVIÇO DE PASSEIO TURÍSTICO.

- 6.1.2. O IAO estabelece a relação entre o número de sinistros com PASSAGEIROS e o total mensal de entradas de PASSAGEIROS TRANSPORTADOS, para cada um dos SERVIÇOS.
- 6.1.3. Deverão ser considerados todos os sinistros que provoquem lesões ou escoriações aos USUÁRIOS e/ou transeuntes na ÁREA DA CONCESSÃO ou que envolvam o MATERIAL RODANTE.
- 6.1.4. Exceções aplicam-se aos suicídios, que não serão considerados sinistros, assim como sinistros com USUÁRIOS ou transeunte em estado de embriaguez ou sob efeitos de entorpecente, ou se provocados por mal súbito, inclusive do COLABORADOR, desde que tais situações sejam devidamente comprovadas, observada a legislação pertinente.
- 6.1.5. A quantidade de passageiros transportados no serviço (PT) é expressa em milhares de passageiros, sendo calculada através da divisão da quantidade de passageiros mensal transportada no serviço por um 1 (um) mil, resultando em um valor com duas casas decimais e com arredondamento de acordo com a ABNT.
- 6.1.6. Na sequência, calcula-se a média aritmética dos 6 últimos meses (AL), cujo valor obtido deverá ser utilizado para o cálculo do valor de ISP, segundo as seguintes equações para cada um dos SERVIÇOS:

$$ISO^m = AL^S = \frac{\sum_{7-m}^m \frac{TS^S}{PT^S}}{6}$$

Sendo:

- *AL = “average level” ou nível médio do indicador de sinistros com passageiros, considerando os últimos 6 meses de operação;*
- *S = SERVIÇO oferecido;*
- *m = último mês concluído, isto é, o mês para o qual se calcula o indicador;*
- *TS = total mensal de número de sinistros com PASSAGEIROS no SERVIÇO*
- *PT = total mensal de PASSAGEIROS TRANSPORTADOS no SERVIÇO (em milhares de passageiros).*

- 6.1.7. Para aferições com histórico inferior a 6 (seis) meses, considera-se a média calculada pela quantidade de meses em que haja aferições disponíveis.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025
Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

5.2 Indicador de Operação (IO)

- 6.2.1. O Indicador de Operação (IO) mede a eficiência do SERVIÇO DE PASSEIO TURÍSTICO operacional, ao comparar as partidas efetivamente operadas com as partidas programadas, proporcionando uma visão da regularidade e eficiência da operação.
- 6.2.2. O desenho de operação da prestação de SERVIÇOS DE PASSEIO TURÍSTICO deve considerar o regramento disposto no ANEXO II.C.
- 6.2.3. O Indicador IO considera como total de partidas realizadas sendo o somatório de todos os serviços programados para o mês de referência, sem distinção entre os serviços.
- 6.2.4. Para isso, a forma de medição é pela relação entre as partidas operacionais e as previstas do SERVIÇO DE PASSEIO TURÍSTICO, sendo expressa em valores normalizados entre 0 (zero) e 1 (um), e a fórmula pode ser encontrada abaixo:

$$Q_{pt} = \frac{\text{Quantidade de partidas operadas}}{\text{Quantidade de partidas previstas}}$$

- 6.2.5. Um valor de 1 indica que 100% das partidas programadas foram cumpridas, refletindo eficiência máxima da operação. Valores inferiores a 1 indicam que a operação foi realizada de forma parcial, sendo que quanto mais próximo de 1, maior a eficiência operacional. O valor mínimo esperado para o IO é 0, e qualquer valor superior a 1 será considerado como 1 no cálculo do indicador normalizado.

5.3 Indicador Geral de Satisfação do Usuário (IGS)

- 6.3.1. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar Pesquisa de Qualidade dos Serviços de Passeio Turístico, para monitorar o grau de satisfação do USUÁRIO avaliando os seguintes parâmetros: (i) conforto; (ii) segurança contra sinistros; (vi) atendimento ao USUÁRIO; (vii) informação ao USUÁRIO; (viii) acessibilidade; e (ix) outros que vierem a ser indicados pelo AGÊNCIA REGULADORA.
- 6.3.2. A pesquisa de qualidade do SERVIÇO DE PASSEIO TURÍSTICO deverá ser realizada por empresa externa, independente, idônea e de reconhecido renome no mercado, sem qualquer vínculo societário com a CONCESSIONÁRIA ou com empresas integrantes de seu grupo econômico.
- 6.3.3. A CONCESSIONÁRIA apresentará à AGÊNCIA REGULADORA uma lista tríplice de empresas com a descrição, alcance, conteúdo, questionário da pesquisa e prazos a serem respeitados na geração dos diversos atributos expressos neste item.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

- 6.3.4. A AGÊNCIA REGULADORA selecionará a empresa para a execução da pesquisa, dentre as mencionadas na lista tríplice de empresas propostas pela CONCESSIONÁRIA.
- 6.3.5. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela contratação da empresa responsável pela pesquisa de qualidade do SERVIÇO DE PASSEIO TURÍSTICO e por todas as despesas envolvidas.
- 6.3.6. O relatório da pesquisa deverá incluir quantos produtos e anexos forem necessários para que o conteúdo possa ser compreendido em profundidade.
- 6.3.7. A AGÊNCIA REGULADORA poderá comparecer, ou indicar representante, de forma aleatória e sem aviso prévio, a qualquer local da realização da pesquisa, para o devido acompanhamento.
- 6.3.8. A pesquisa de qualidade do SERVIÇO DE PASSEIO TURÍSTICO será realizada, no mínimo, uma vez por ano.
- 6.3.9. Os Relatórios da Pesquisa deverão ser entregues pela empresa selecionada em janeiro, diretamente à AGÊNCIA REGULADORA e à CONCESSIONÁRIA, que terão prazo de 30 (trinta) dias para revisá-los e apontar eventuais correções.
- 6.3.10. A pesquisa será realizada com amostra mínima de 400 pessoas pesquisadas, garantindo nível de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento) e margem de erro de 5% (cinco por cento), cabendo observar para cada estação a relevância das amostras em relação ao volume de USUÁRIOS.
- 6.3.11. A metodologia de pesquisa a ser adotada inclui uma etapa de levantamento de dados qualitativos, feita anualmente, que orientará a pesquisa quantitativa. Esse levantamento de dados deverá ser realizado pela mesma instituição aprovada para a realização da pesquisa de qualidade do SERVIÇO DE PASSEIO TURÍSTICO.
- 6.3.12. A pesquisa de qualidade do SERVIÇO DE PASSEIO TURÍSTICO será realizada junto aos USUÁRIOS após as viagens.
- 6.3.13. A coleta de dados deverá contemplar uma amostra representativa do universo da demanda, proporcional ao movimento nos diferentes horários.
- 6.3.14. A avaliação inicia-se com o USUÁRIO, refletindo sobre os quesitos do SERVIÇO DE PASSEIO TURÍSTICO, e termina com a sua opinião sobre o atributo geral relacionado. Em seguida, é feita a priorização dos atributos gerais de acordo, com a importância dada pelo USUÁRIO, durante sua viagem, a cada um deles.
- 6.3.15. Para avaliar os atributos e os quesitos, será utilizada a escala de Likert de 5 (cinco) pontos, com variações que vão de “péssimo” a “excelente”, conforme indicado na tabela a seguir:

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025
Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

Tabela 2 – Escala de Likert

Conceito	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente
Qualificação	1	2	3	4	5

- 6.3.16. A AGÊNCIA REGULADORA poderá determinar a utilização de instrumentos de coleta vigentes, semelhante aos utilizados na EFCJ, visando a manter a pesquisa atualizada e adequada às mudanças das necessidades dos USUÁRIOS e a compatibilidade na realização das pesquisas no âmbito das demais operadoras.
- 6.3.17. Apresentamos a seguir os atributos e variáveis referenciais, sendo que a lista definitiva de tais atributos e variáveis deverá ser definida no âmbito do PLANO DE IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO:

Tabela 3 – Atributos Pesquisa de Satisfação do Usuário

ATRIBUTOS GERAIS	INDICADORES DE SATISFAÇÃO IAI _n		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO IAA _i
1. CONFORTO	Condições de embarque e desembarque	IAI ₁	$IAA1 = \frac{\sum_{n=1}^{n=10} IAI_n}{10}$
	Iluminação das estações	IAI ₂	
	Sinalização de sanitários públicos e disponibilidade de boxes e mictórios	IAI ₃	
	Limpeza das estações	IAI ₄	
	Limpeza do material rodante	IAI ₅	
	Limpeza e higienização dos sanitários públicos	IAI ₆	
	Quantidade de pessoas no materiais rodantes	IAI ₇	
	Ruído do material rodante durante a viagem	IAI ₈	
	Solavancos e freadas do material rodante durante a viagem	IAI ₉	
	Ventilação do material rodante	IAI ₁₀	
2. SEGURANÇA CONTRA SINISTROS	Ação da concessionária para evitar sinistros nas portas (do material rodante)	IAI ₁₁	$IAA2 = \frac{\sum_{n=11}^{n=15} IAI_n}{5}$
	Ação da concessionária para evitar sinistros nos vãos entre o material rodante e a plataforma	IAI ₁₂	
	Existência de equipamentos de segurança para situações de emergência (hidrantes, extintores, etc.)	IAI ₁₃	
	Ação da concessionaria nas plataformas para evitar sinistros com pedestres nos trechos urbanos	IAI ₁₄	
	Atuação da concessionária quando há problemas no material rodante (esvaziar trem, avisos nos alto-falantes, orientação sobre como as pessoas devem agir)	IAI ₁₅	
3. ATENDIMENTO	Atuação dos empregados que ficam nas plataformas	IAI ₁₆	

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

ATRIBUTOS GERAIS	INDICADORES DE SATISFAÇÃO IAI_n		ÍNDICE DE SATISFAÇÃO IAA_i
	para auxiliar o embarque e desembarque		$IAA3 = \frac{\sum_{n=16}^{n=18} IAI_n}{3}$
	Atuação dos agentes de segurança	IAI_{17}	
	Presença de empregados nas estações para ajudar o USUÁRIO em suas necessidades	IAI_{18}	
4. INFORMAÇÃO	Compreensão das placas/cartazes	IAI_{19}	$IAA4 = \frac{\sum_{n=19}^{n=21} IAI_n}{3}$
	Quantidade adequada de cartazes de orientação ao USUÁRIO	IAI_{20}	
	Informações sobre os riscos de sinistros	IAI_{21}	
5. ACESSIBILIDADE	Disponibilidade de equipamentos para facilitar o deslocamento dos USUÁRIOS com atendimentos preferencial (idosos, gestantes, pessoas com deficiência)	IAI_{22}	$IAA5 = \frac{\sum_{n=22}^{n=27} IAI_n}{6}$
	Existência de instalações e equipamentos adaptados na estação para pessoas com deficiência	IAI_{23}	
	Atuação dos empregados no atendimento adequado aos USUÁRIOS com atendimentos preferencial	IAI_{24}	
	Facilidade de embarque na área destinada aos USUÁRIOS com atendimentos preferencial	IAI_{25}	
	Quantidade de lugares/espço nos trens para os USUÁRIOS com atendimentos preferencial	IAI_{26}	
	Facilidade de uso do sistema por pessoas com deficiência ou dificuldade de locomoção e por pessoas com deficiência visual orientando-se pela sinalização do piso tátil (piso azul)	IAI_{27}	

6.3.18. O tratamento dos dados para avaliação dos atributos e dos quesitos resulta em proporções para cada ponto da escala que possibilitam gerar vários índices, quais sejam:

- I. Índice de avaliação dos indicadores da pesquisa (IAI_i) – expressa o nível de satisfação em relação aos quesitos e atributos pesquisados, dentro de uma faixa de 0 a +100. Esse índice é o resultado da soma das proporções positivas (Excelente e Boa);
- II. Índice de avaliação dos 5 atributos gerais da pesquisa (IAA_i) – expressa o nível de satisfação em relação aos oito atributos gerais, dentro de uma faixa de 0 a +100, seguindo as fórmulas da Tabela 3 com as médias aritméticas dos indicadores, por grupo de atributo;
- III. Priorização dos atributos pelos USUÁRIOS, do 1º ao 5º lugar (P_i) – esse fator atribui o peso relativo que corresponde a cada um dos cinco atributos gerais da pesquisa; e
- IV. Índice Geral de Satisfação do USUÁRIO (IGS) – expressa o grau de aprovação em relação à qualidade geral do SERVIÇO DE PASSEIO TURÍSTICO. É o resultado da ponderação dos

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025
Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

atributos gerais, como: conforto, rapidez etc., pelo grau de importância que o USUÁRIO atribui a cada um deles.

6.3.19. O IGS será calculado de acordo com as tabelas abaixo:

Tabela 4 - Avaliação do Índice Geral de Satisfação

Atributos	Índice de Avaliação do Atributo (2)	Priorização dos atributos pelos USUÁRIOS, do 1º ao 5º lugar (3)	Índice Geral de Satisfação do USUÁRIO (4)
Conforto	IAA1	P1 = 0,30	$IGS = \sum_{i=1}^5 IAA_i \cdot P_i$
Segurança contra sinistros	IAA2	P2 = 0,25	
Atendimento ao USUÁRIO	IAA3	P3 = 0,15	
Informação ao USUÁRIO	IAA4	P4 = 0,15	
Acessibilidade	IAA5	P5 = 0,15	

6.3.20. O Índice Geral de Satisfação (IGS) será calculado conforme a fórmula descrita, levando em consideração os atributos de Conforto, Segurança contra Sinistros, Atendimento ao Usuário, Informação ao Usuário e Acessibilidade, ponderados pelos respectivos pesos definidos. O valor resultante será posteriormente normalizado entre 0 e 1. A normalização será realizada dividindo o valor obtido do IGS pelo valor máximo possível, conforme a seguinte fórmula:

$$IGS \text{ Normalizado} = \frac{\text{Resultado Final do IGS}}{10}$$

6.3.21. O relatório de pesquisa deverá apresentar comparações com pesquisas anteriores, recomendações e conclusões, além de indicar revisões ou adequações na metodologia de pesquisa e novos quesitos, de forma a trazer maiores informações e contribuições à CONCESSIONÁRIA.

6.3.22. A pesquisa deverá contar também com um relatório de resultados com versão a ser tornada pública, em formato a ser acordado com a AGÊNCIA REGULADORA.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025
Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

5.4 Indicador de confiabilidade dos serviços turísticos (ICST)

- 6.4.1. O INDICADOR DE CONFIABILIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS tem como objetivo medir a confiabilidade da operação dos serviços turísticos para os cálculos dos INDICADORES DE DESEMPENHO.
- 6.4.2. O resultado do INDICADOR DE CONFIABILIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS variará entre 0 (zero), que representa a total ausência de confiabilidade, indicando falhas graves e recorrentes na operação, e 1 (um) com duas casas decimais, que corresponde à confiabilidade máxima, sem falhas ou irregularidades significativas identificadas.
- 6.4.3. O INDICADOR DE CONFIABILIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS será apurado mensalmente nos termos da seguinte fórmula:

$$FC = \frac{(N - N_{NOK} + 1)}{(N + COP + 1)}$$

Onde:

- N é o número de visitas de inspeção ou de auditoria no mês, a critério da AGÊNCIA REGULADORA, sendo prevista ao menos uma visita por estação em cada mês de aferição;
 - N_{NOK} é o número de visitas onde se constatar que:
 - a. O trem em operação não atendia aos critérios de Trem Regular; e/ou
 - b. A estação em operação não atendia aos critérios de Estação Regular; e/ou
 - c. Há ou houve ocorrência que contribuiu para perda da condição de Trem Regular ou Estação Regular e que não teve seu registro efetuado nos dados de gestão da manutenção fornecidos pela CONCESSIONÁRIA como Ocorrência Urgente; e/ou
 - d. Ocorrerem Incidentes Notáveis não informados, conforme definido no ANEXO II.C.
- 6.4.4. COP é o número de visitas onde se constatar que houve ocorrência, ou seja, com comprometimento da segurança operacional, sem que a AGÊNCIA REGULADORA tenha sido comunicado, esteja a ocorrência registrada nos dados de gestão da manutenção fornecidos pela CONCESSIONÁRIA ou não. Nesta situação, a AGÊNCIA REGULADORA avaliará a situação e tomará as providências necessárias e suficientes para resguardar a integridade física dos PASSAGEIROS, empregados, equipamentos e instalações:
- 6.4.5. Para cada visita que resulte NNOK, será facultado à CONCESSIONÁRIA solicitar à AGÊNCIA REGULADORA uma nova visita com objetivo de se constatar a correção das irregularidades apontadas, desde que ocorram dentro do mesmo mês. Cabe observar que as visitas satisfatórias não anulam as visitas com resultado NNOK e o procedimento de cálculo para o INDICADOR DE CONFIABILIDADE não será alterado.
- 6.4.6. Tem-se como definição de TREM REGULAR aquele que não possui ocorrência urgente aberta que impeça sua movimentação segura, que não interfira na circulação dos demais trens, não degrade o conforto do USUÁRIO e que não possua irregularidades de maneira geral que possam afetar a imagem do serviço. Os sintomas relacionados a equipamentos,

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

controles e instrumentos deverão ser reportados pelos maquinistas ao responsável da operação que por sua vez providenciará relatório mensal discriminadamente para cada trem, de maneira a possibilitar a identificação dos sintomas relacionados.

6.4.7. Não será considerado TREM REGULAR caso este apresente qualquer um dos sintomas no rol exemplificativo abaixo:

Portas:

- Abre portas indevidamente;
- Folha de porta não trava;
- Folhas de porta não abrem ou não fecham;
- Uma ou mais folhas de porta sem sinalização luminosa e/ou sonora de fechamento iminente.

Sistema de Controle e Operação:

- Mau funcionamento do sistema de controle de velocidade;
- Controles inoperantes;
- Instrumentos inoperantes;
- Anormalidades que impeçam o acesso aos controles do trem.

Sistema de Segurança:

- Fogo ou fumaça;
- Cheiro de queimado;
- Ruídos anormais sob a caixa;
- Falhas no carregamento da tubulação de freio;
- Falhas na aplicação e alívio de freio;
- Falhas de suprimento elétrico;
- Falhas na aplicação e remoção de freio de emergência e freio de estacionamento;
- Mais que um compressor inoperante ou vazamentos de ar sob a caixa;
- Ultrapassar velocidade de 25 km/h em modalidade manual;
- Sem tração em alguma modalidade de controle;
- Indisponibilidade do sistema de tração em mais de um carro;
- Baixa propulsão decorrente de anormalidade do sistema de tração do trem;
- Falhas nos engates que impeçam o acoplamento e desacoplamento com outro trem;
- Engates intermediários danificados.

Janelas, Para-brisas e Acabamento:

- Janelas quebradas ou riscadas, quando oferecerem riscos aos passageiros;

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

- Para-brisa quebrado, quando o dano estiver dentro da área de varredura da palheta dos limpadores ou com risco à integridade dos maquinistas;
- Saliências ou falhas de acabamento que ofereçam risco de sinistros com passageiros;
- Deterioração acentuada dos aspectos de acabamento e pintura de painéis, bancos e consoles.

Sistema de Freios e Tração:

- Anormalidades de tração como trancos em frenagem ou aceleração;
- Calo acentuado em rodeiros;
- Trepidações e ruídos anormais.

Equipamentos e Instrumentos Inoperantes:

- Equipamento de Audição Pública inoperante;
- Equipamento de Rádio Comunicação Terra-Trem inoperante.

Sistema de Iluminação e Ventilação:

- Duas ou mais luminárias de emergência apagadas no mesmo carro;
- Mais de 10% da área de um carro com piso danificado ou solto;
- Mais de 10% da área de um carro com iluminação apagada;
- Ar-condicionado ou ventilação do carro inoperante.

Equipamentos de Segurança e Incêndio:

- Falta de um extintor de incêndio, extintor descarregado, fora da validade, sem lacre ou que apresente qualquer outro aspecto que implique não atendimento à legislação vigente;
- Indisponibilidade do sistema de detecção de incêndio.

Vandalismo e Manutenção:

- Pichação interna ou externa;
- Vandalismo;
- Falta de bancos, painéis de acabamento ou corrimãos;
- Deterioração acentuada dos aspectos de acabamento e pintura de painéis, bancos e consoles.

Bancos e Sinalização:

- Número de bancos destinados a uso preferencial inferior ao exigido pela legislação;
- Bancos destinados a uso preferencial com pintura em desacordo com as normas vigentes e falta de sinalização.
- Essa organização pode ajudar a identificar quais problemas se aplicam aos carros antigos (Bonde ou Maria Fumaça) e quais podem ser eliminados ou revisados.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025
Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

6.4.8. Tem-se como definição de **ESTAÇÃO REGULAR** aquela que não possui ocorrências urgentes abertas que impeçam a entrada de **USUÁRIOS** e condução plena até o embarque nos trens e que permitam sua saída segura ao término de sua viagem. Desse modo, todos os sistemas, equipamentos e instalações da estação deverão oferecer condições mínimas de operação conforme sua função pretendida, além de não apresentar quaisquer irregularidades que possam afetar a imagem do serviço prestado.

6.4.9. Não será considerada **ESTAÇÃO REGULAR**, caso apresente qualquer uma das condições abaixo:

- Mais de 10% das áreas de circulação de **USUÁRIOS** sem iluminação;
- Falta ou inoperância de equipamentos obrigatórios para Portadores de Necessidades Especiais;
- Mais de uma escada rolante parada por falha ou manutenção programada, descontadas as escadas em revisão geral;
- Sistema de detecção de incêndio inoperante;
- Falta de um extintor de incêndio, extintor descarregado, fora da validade, sem lacre ou que apresente qualquer outro aspecto que implique não atendimento à legislação vigente;
- Áreas de circulação de **USUÁRIOS** com irregularidades, oferecendo risco de sinistros;
- As seguintes ocorrências de natureza de conservação civil serão admitidas, desde que no mínimo em 75% das ocorrências sejam respeitados os respectivos prazos de liberação:

Ocorrência	Escopo	Prazo de liberação
Instalações e equipamentos hidráulicos	Lavatórios, vasos sanitários, mictórios, ralos, canaletas, torneiras, registros e tubulações com vazamento ou entupimento e goteiras, em áreas de acesso e/ou utilização pública	24 horas
Portas, portões, cancelas, torniquetes e catracas	Elementos danificados	48 horas
Mobiliários	Bancos, lixeiras, cinzeiros e porta-maca danificados	48 horas
Pisos	Pisos, degraus, tampos e grelhas danificados	48 horas
Corrimãos e Guarda Corpo	Elementos danificados	24 horas
Revestimentos	Revestimentos de parede e teto danificados	48 horas
Comunicação Visual	Estrutura, suporte, pintura de placas danificados,	72 horas

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025
Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

Ocorrência	Escopo	Prazo de liberação
	faixas de limite (ambulantes, fila de embarque, borda de plataforma e cadeira de rodas) e marcos luminosos danificados	
Pichações, exceto para pichação com conteúdo vexatório, que deverá ser removida em até 24 horas, independentemente da localização	Em equipamentos ou instalações localizados em áreas públicas de acesso, circulação ou permanência de PASSAGEIROS.	72 horas

6.4.10. Dessa maneira, a consolidação trimestral não isenta a CONCESSIONÁRIA de realizar o acompanhamento rotineiro de suas atividades e enviar os resultados e relatórios discriminados relativos aos resultados dos INDICADORES DE DESEMPENHO mensalmente, até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao analisado.

CAPÍTULO II - INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DO PRAC

6 AFERIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

7.1. O sistema de mensuração de desempenho da CONCESSIONÁRIA, no que se refere aos SERVIÇOS DO PRAC, basear-se-á em 03 (três) diferentes INDICADORES DE DESEMPENHO, que são apresentados abaixo:

- I. Indicador de Limpeza e Conservação de Áreas Verdes (ILCAV);
- II. Indicador de Manutenção de Ativos (IMATV); e
- III. Indicador de Experiência do USUÁRIO (IEUSU).

7.2. A apuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA na prestação dos SERVIÇOS DO PRAC, por meio dos INDICADORES DE DESEMPENHO referidos acima, se iniciará na data de início da exploração do PRAC, conforme disposto na Cláusula 21 do CONTRATO.

7.3. A pontuação de cada INDICADOR DE DESEMPENHO relativo aos SERVIÇOS DO PRAC poderá variar de 0 (zero) a 1 (um).

7.4. O desempenho da CONCESSIONÁRIA na prestação dos SERVIÇOS DO PRAC será avaliado semestralmente por meio de relatório de desempenho, sendo que o primeiro relatório deverá ser elaborado em 6 (seis) meses contados do início da exploração do PRAC.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

- 7.5. A AGÊNCIA REGULADORA e a CONCESSIONÁRIA poderão se manifestar em até 3 (três) dias úteis sobre o conteúdo do relatório de desempenho, enviando notificação substanciada ao VERIFICADOR INDEPENDENTE.
- 7.6. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá produzir a versão final do relatório de desempenho, considerando as ponderações apresentadas em até 3 (três) dias úteis contados do fim do prazo de que trata o item 8.3, ou até que a AGÊNCIA REGULADORA e a CONCESSIONÁRIA tenham se manifestado, o que ocorrer primeiro.
- 7.7. As PARTES e/ou a AGÊNCIA REGULADORA poderão recorrer aos mecanismos de solução de divergências previstos no CAPÍTULO XXVII do CONTRATO caso por qualquer motivo discordem do resultado exarado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, nos termos do item acima.
- 7.8. No caso de reiterado descumprimento dos INDICADORES DE DESEMPENHO, a CONCESSIONÁRIA estará sujeita as penalidades 64 a 69 do ANEXO VIII, assim como à possível decretação de caducidade do CONTRATO, observadas as previsões da Cláusula 62 do CONTRATO.
- 7.9. Os INDICADORES DE DESEMPENHO dos SERVIÇOS DO PRAC serão verificados mediante a análise de documentos e inspeções de campo, a serem realizados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, nos termos do CONTRATO.

7 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS E IMPACTOS FINANCEIROS

- 8.1. Até o 5º (quinto) dia de cada mês, o VERIFICADOR INDEPENDENTE emitirá relatório de aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO dos SERVIÇOS DO PRAC prestados no mês anterior e o encaminhará à AGÊNCIA REGULADORA e à CONCESSIONÁRIA. Referido relatório conterá a aferição de cada INDICADOR DE DESEMPENHO referido no item 7.4 e do IQSPRAC aplicável, calculado nos termos do item 7.5.
- 8.2. A AGÊNCIA REGULADORA e a CONCESSIONÁRIA poderão se manifestar sobre o relatório indicado no item 7.1 até o 20º dia de cada mês.
- 8.3. O VERIFICADOR INDEPENDENTE emitirá o relatório final de aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO dos SERVIÇOS DO PRAC e do IQSPRAC.
- 8.4. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir o cumprimento dos níveis adequados dos INDICADORES DE DESEMPENHO para evitar qualquer ajuste na OUTORGA VARIÁVEL, conforme estabelecido no CONTRATO. Caso os valores necessários para manter a adequação da operação não sejam atingidos, haverá ajuste conforme previsto na tabela abaixo.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025
Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

Tabela 5 – Variação da Variação da Outorga Variável de acordo com os Indicadores de Desempenho do PRAC

Indicadores	Variação da Outorga Variável			
	Adequado (não adiciona valor à Outorga Variável)	Ruim (cada item nessa faixa adiciona 0,07% à Outorga Variável)	Muito ruim (cada item nessa faixa adiciona 0,12% à Outorga Variável)	Péssimo (cada item nessa faixa adiciona 0,17% à Outorga Variável)
Indicador de Limpeza e Conservação de Áreas Verdes	Entre 0,70 e 1,00	Entre 0,41 e 0,69	Entre 0,21 e 0,40	Entre 0,00 e 0,20
Indicador de Manutenção de Ativos	Entre 0,70 e 1,00	Entre 0,41 e 0,69	Entre 0,21 e 0,40	Entre 0,00 e 0,20
Indicador de Experiência do Usuário	Entre 0,70 e 1,00	Entre 0,41 e 0,69	Entre 0,21 e 0,40	Entre 0,00 e 0,20

8.5. O índice geral (IQS PRAC) que será adicionado à OUTORGA VARIÁVEL de acordo com o desempenho obtido no período corresponde será a somatória do valor atribuído a cada resultado em cada um dos 3 indicadores, conforme tabela acima. Este item poderá variar de 0 a 0,5%.

8.6. Caso a CONCESSIONÁRIA implemente novos parques, esta deverá observar e cumprir os mesmos INDICADORES DE DESEMPENHO e parâmetros estabelecidos no presente Item B – SERVIÇOS DO PRAC, garantindo a uniformidade nos critérios de avaliação e execução dos serviços.

8.7. Os Indicadores de Desempenho dos Serviços do PRAC deverão ser consolidados no RELATÓRIO ANUAL DA CONCESSÃO, de forma a assegurar a transparência e o acompanhamento contínuo dos serviços concedidos. Este relatório constitui um documento formal que sintetiza o desempenho da concessionária ao longo do período de avaliação e deve ser submetido à análise dos órgãos de controle e fiscalização.

8 FICHAS DOS INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DO PRAC

8.1 Indicador de Limpeza e Conservação de Áreas Verdes

9.1.1. O Indicador de Limpeza e Conservação de Áreas Verdes tem por objetivo monitorar a execução das rotinas de limpeza e conservação das áreas verdes situadas no PRAC. A avaliação do Indicador de Limpeza e Conservação de Áreas Verdes será realizada pelo

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025
Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

VERIFICADOR INDEPENDENTE quanto ao cumprimento das Ações indicadas na Tabela abaixo.

Tabela 6 – Ações para Limpeza e Conservação das Áreas Verdes

Ação	Descrição	Objetivo
Programação de Limpeza Regular	Realização de manutenção e limpeza periódica das áreas verdes, como corte de grama, remoção de folhas e limpeza de trilhas.	Garantir que as áreas estejam sempre limpas e acessíveis para os visitantes, aumentando a satisfação dos usuários.
Monitoramento de Resíduos	Implementar um sistema de coleta e armazenamento adequado de resíduos nos pontos de maior circulação, com lixeiras ecológicas em locais estratégicos.	Reduzir o impacto ambiental e melhorar a percepção dos visitantes sobre a limpeza e organização do parque.
Manutenção de Paisagismo e Plantio de Espécies Nativas	Realização de paisagismo, com a poda adequada das plantas, o replantio de espécies nativas e a manutenção estética das áreas verdes.	Preservar a biodiversidade local e melhorar a aparência das áreas verdes, criando um ambiente agradável para os visitantes e promovendo a conservação do ecossistema nativo.

- 9.1.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE inspecionará o cumprimento, por parte da CONCESSIONÁRIA, das ações fixadas na Tabela 6 devidamente aprovado pela AGÊNCIA REGULADORA, notadamente quanto à existência e efetiva utilização de locais apropriados para armazenamento de resíduos coletados nos núcleos até a destinação para a coleta pública/locais apropriados de destinação final. O cumprimento das ações corresponderá, portanto, ao índice percentual de cumprimento das metas da CONCESSIONÁRIA, o qual deverá ser calculado pelo IQSPRAC. O IQSPRAC deverá gerar relatórios semestrais com o índice percentual de cumprimento das ações para apresentação ao VERIFICADOR INDEPENDENTE.
- 9.1.3. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá realizar, semestralmente, pelo menos 3 (três) inspeções de campo para acompanhar a execução ILCAV e poder verificar seu adequado cumprimento, sem a necessidade de aviso prévio à CONCESSIONÁRIA. As inspeções de campo serão utilizadas como base amostral da verificação e avaliação do cumprimento do ILCAV. Em caso de divergência entre os dados registrados e as informações coletadas na inspeção de campo, deverá ser feita uma análise técnica pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, com apoio da CONCESSIONÁRIA, se necessário, para determinar a razão desta divergência. Caso se comprove que os registros apresentam erros, estes deverão ser

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025

Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

substituídos pelos dados coletados em campo. Essa substituição deverá ser feita pela CONCESSIONÁRIA diretamente no IQSPRAC.

- 9.1.4. A partir das inspeções feitas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, este determinará a pontuação relativa ao Indicador de Limpeza e Conservação de Áreas Verdes, com base nos seguintes critérios:

Tabela 7 – Critérios dos Indicadores de Limpeza e Conservação de Áreas Verdes

Ação	Sigla	Critério de Pontuação	Pontuação
Programação de Limpeza Regular	PLR	Pontuação de 0,00 a 1,00 baseada no cumprimento de pelo menos 90% das atividades programadas no cronograma mensal de limpeza.	A cada 5% de atraso ou não execução de uma tarefa, subtração de 0,10 ponto.
Monitoramento de Resíduos	MRS	Pontuação de 0,00 a 1,00 baseada no percentual de lixeiras ecológicas instaladas em locais estratégicos, comparado ao plano de implementação.	A cada 10% de lixeiras faltantes, subtração de 0,10 ponto.
Manutenção de Paisagismo e Plantio de Espécies Nativas	MPP	Pontuação de 0,00 a 1,00 com base no cumprimento de 100% do cronograma de poda e replantio de espécies nativas ao longo do ano. Ex: Se foram podadas apenas 80% das árvores e replantadas apenas 20%, executou-se apenas 50% do trabalho. Logo, a nota será, 0,5.	Subtração de 0,10 ponto a cada 10% de tarefas pendentes ou não realizadas.

$$PLR = \left(1 - \frac{R}{P} \times 5\right)$$

Onde

R: é a quantidade de tarefas não realizadas ou realizadas com atraso no período.

P: é a quantidade de tarefas programadas no período.

$$MR = \left(1 - \frac{F}{T} \times 10\right)$$

Onde

F: é a quantidade de lixeiras faltantes ou lixeiras mal localizadas.

T: é o total de lixeiras programadas na localização ideal.

- 9.1.5. A partir das inspeções, a pontuação relativa ao Indicador de Limpeza e Conservação de Áreas Verdes, será normalizada numa pontuação de 0 (zero) a 1 (um), a partir da fórmula a seguir:

$$ILCAV = \frac{PLR + MRS + MPP}{3}$$

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025
Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

8.2 Indicador de Manutenção dos Ativos

- 9.2.1. O Indicador de Manutenção dos Ativos tem por objetivo monitorar o cumprimento, por parte da CONCESSIONÁRIA, das rotinas de manutenção preventiva e preditiva dos ativos localizados ou operando dentro da área do PRAC. A avaliação do Indicador de Manutenção dos Ativos será realizada com base na aferição a ser realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE quanto ao cumprimento das Ações.
- 9.2.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE inspecionará o cumprimento, por parte da CONCESSIONÁRIA, das metas e ações fixadas, devidamente aprovado pela AGÊNCIA REGULADORA, notadamente quanto à capacidade de resposta da CONCESSIONÁRIA às solicitações da AGÊNCIA REGULADORA referentes à manutenção do PRAC.
- 9.2.3. A AGÊNCIA REGULADORA deverá realizar, semestralmente, pelo menos 3 (três) inspeções de campo para acompanhar a execução das ações para a manutenção de ativos e poder verificar seu adequado cumprimento, sem a necessidade de aviso prévio à CONCESSIONÁRIA. As inspeções de campo serão utilizadas como base amostral da verificação e avaliação do cumprimento das ações. Em caso de divergência entre os dados registrados e as informações coletadas na inspeção de campo, deverá ser feita uma análise técnica pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, com apoio da CONCESSIONÁRIA, se necessário, para determinar a razão desta divergência. Caso se comprove que os registros da AGÊNCIA REGULADORA apresentam erros, estes deverão ser substituídos pelos dados coletados em campo. Essa substituição deverá ser feita pela CONCESSIONÁRIA diretamente no IQSPRAC.
- 9.2.4. A partir das inspeções feitas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, este determinará a pontuação relativa ao Indicador de Manutenção dos Ativos, com base nos seguintes critérios:

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025
Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

Tabela 8 – Ações para a Manutenção dos Ativos

Ação	Sigla	Descrição	Objetivo
Inspecção e Verificação semestral	IVS	O Verificador Independente realizará 3 inspeções de campo semestrais para verificar a conformidade entre os dados registrados no IQSPRAC a situação real dos ativos.	Assegurar que os registros reflitam fielmente a condição real dos ativos e garantir que esteja sendo executado de acordo com as normas.
Manutenção Preventiva Regular	MPR	Implementar rotinas de manutenção preventiva dos ativos conforme definido pelo PLANO DE IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO.	Garantir que os ativos permaneçam em bom estado de funcionamento e evitar falhas ou deteriorações, prolongando a vida útil dos equipamentos.

9.2.5. A partir das pesquisas realizadas pela CONCESSIONÁRIA e das inspeções feitas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, este determinará a pontuação relativa ao Indicador de Manutenção dos Ativos, com base nos seguintes critérios:

Tabela 9 – Critérios dos Indicadores da Manutenção dos Ativos

Ação	Critério de Pontuação	Penalidades
Inspecção e Verificação semestral	Pontuação de 0,00 a 1,00 baseada na comparação entre o IQSPRAC e as inspeções de campo.	Perda de até 0,10 pontos a cada divergência verificada não justificada. ¹
Manutenção Preventiva Regular	Pontuação de 0,00 a 1,00 baseada na execução de pelo menos 90% das manutenções preventivas programadas no mês. Desde que o ativo esteja em perfeitas condições de conservação.	Subtração de 0,10 ponto a cada 10% de manutenções não realizadas.

¹ A ser definido pelo PLANO DE IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO.

9.2.6. A partir das inspeções, a pontuação relativa ao Indicador de Manutenção de Ativos, será normalizada numa pontuação de 0 (zero) a 1 (um), a partir da fórmula a seguir:

$$\frac{IVS + MPR}{2}$$

8.3 Indicador de Experiência do Usuário

9.3.1. O Indicador de Experiência do Usuário tem por objetivo avaliar o grau de satisfação dos USUÁRIOS em relação às experiências oferecidas durante a visita ao PRAC. A coleta de dados será feita por meio de questionários de satisfação, aplicados tanto presencialmente

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025
Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

quanto online, por VERIFICADOR INDEPENDENTE, incluindo a avaliação sobre se as expectativas dos USUÁRIOS foram atendidas com relação ao conteúdo divulgado sobre o PRAC.

- 9.3.2. Os questionários de satisfação, conduzidos pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, deverão ser apresentados de forma clara e simplificada, garantindo a melhor compreensão pelos USUÁRIOS dos temas abordados no Item 8.3.3.

Tabela 10 – Escala Qualitativa do Grau de Satisfação do Usuário

Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente
0,00 – 0,39	0,40 – 0,54	0,55 – 0,69	0,70 – 0,85	0,86 – 1,00

- 9.3.3. Por meio dos questionários da pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS, a CONCESSIONÁRIA deverá capturar a percepção destes quanto aos seguintes temas:

Tabela 11 – Pesquisas para aferição do Indicador de Experiência do Usuário

ITEM	DESCRIÇÃO	NOTA (0,0 a 1,0)
A	Cortesia e atendimento dos funcionários	
B	Tempo de espera para embarque	
C	Sinalização/Informação	
D	Limpeza e higiene dos ambientes	
E	Conforto do ambiente/acessibilidade	

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimento
PROCESSO SPI Nº 021.00002795/2024-73
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 03/2025
Concessão de Uso do Complexo Turístico da Estrada de Ferro Campos do Jordão – EFCJ

ITEM	DESCRIÇÃO	NOTA (0,0 a 1,0)
F	Horário de atendimento	

- 9.3.4. O Grau de Satisfação será ajustado em uma escala de 0 (zero) a 1 (um), conforme definido na fórmula apresentada a seguir:

$$\frac{(A + B + C + D + E + F)}{6}$$

- 9.3.5. O grau de satisfação mínimo aceitável será de, pelo menos 0,70, correspondente à classificação “Bom”.