

CONTRATO Nº [•]/[•]

ANEXO 08

INDICADORES DE DESEMPENHO

CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [•] PARA A CONCESSÃO PATROCINADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E REALIZAÇÃO DOS INVESTIMENTOS NECESSÁRIOS PARA A EXPLORAÇÃO DO SISTEMA AQUAVIÁRIO DE TRANSPORTE DE VEÍCULOS E PASSAGEIROS DENOMINADO SISTEMA DE TRAVESSIAS.

SÃO PAULO – SP

ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO	2
2.	INDICADORES DE DESEMPENHO	2
3.	INDICADOR DE QUALIDADE DO SERVIÇO (IQS)	5
4.	APURAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO	6
5.	MANUAL DE MEDIÇÃO	7
6.	FONTES DE INFORMAÇÕES E APURAÇÃO DOS DADOS	9
7.	AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS E PENALIDADES	9
8.	ETAPAS DE ACOMPANHAMENTO	11
9.	FICHAS DE INDICADORES DE DESEMPENHO	15

1. INTRODUÇÃO

1.1. Os INDICADORES DE DESEMPENHO possuem o objetivo de garantir o nível de SERVIÇO ADEQUADO aos usuários e avaliar os resultados relacionados à operação e à manutenção do SERVIÇO, assegurando que a CONCESSIONÁRIA manterá minimamente o nível de serviço prestado pelo DH no início da CONCESSÃO, além de promover uma melhoria contínua de desempenho ao longo de todo PRAZO DA CONCESSÃO.

1.2. Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão avaliados conjuntamente pela ARTESP e pela CONCESSIONÁRIA e poderão ser revistos e alterados no âmbito das REVISÕES ORDINÁRIAS ou, satisfeitas as condições aplicáveis, das REVISÕES EXTRAORDINÁRIAS.

1.3. Cada um dos INDICADORES DE DESEMPENHO será medido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, que avaliará o desempenho da CONCESSIONÁRIA e emitirá relatórios para a ARTESP, PODER CONCEDENTE e CONCESSIONÁRIA.

1.4. A apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO será realizada conforme regramento e periodicidade estabelecidos nas fichas dos indicadores, previstas no item 9 deste ANEXO.

1.5. Todos os cálculos apresentados neste ANEXO deverão ser realizados considerando-se apenas duas casas decimais, exceto quando houver outro critério expressamente previsto, devendo-se seguir a norma ABNT para arredondamento.

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 8 (oito) INDICADORES DE DESEMPENHO, como a seguir:

- Indicador de Cumprimento de Horários Programados – IHP;
- Indicador de Cumprimento de Intervalos Programados – ITP;
- Indicador de Cumprimento das Viagens Programadas – IVP;
- Indicador de Ocupação das Embarcações – IOE;
- Indicador de Disponibilidade da Frota – IDF;
- Indicador de Satisfação do Serviço – (ISS e IRE);
- Indicador de Atendimento à Demanda – IAD.

2.3. A obtenção de informações e o respectivo método de cálculo devem seguir diretrizes detalhadas no item 4 deste ANEXO.

2.4. Todos os INDICADORES DE DESEMPENHO são calculados em dois estágios: **(i)** obtenção do valor medido, dada a natureza da característica da operação a ser acompanhada e, **(ii)** conversão do valor medido em indicador de valor igual ou maior que 0 (zero) e menor ou igual a 1 (um).

2.4.1. Para o primeiro estágio, cada INDICADOR DE DESEMPENHO tem metodologia distinta, como explanado no item 9 deste ANEXO. Nesse estágio o indicador será identificado com as siglas que o definem seguido do subscrito 1, relativo ao estágio de cálculo.

2.4.2. Para o segundo estágio, o método é unificado, e considera 3 (três) valores de referência:

- Valor Programado ou Meta (“REF”) – Valor de referência considerado como padrão para a operação plena;
- Limite Operacional 1 ou Limite Amarelo (“LO1”) – Valor limite entre a operação plena e a faixa de degradação do serviço;
- Limite Operacional 2 ou Limite Vermelho (“LO2”) – Valor limite entre a faixa de degradação de serviço e a faixa inaceitável de serviço;

2.4.2.1. Para os INDICADORES DE DESEMPENHO cujos valores quanto maiores são melhores, REF é maior que o Limite Amarelo, que por sua vez é maior que o Limite Vermelho.

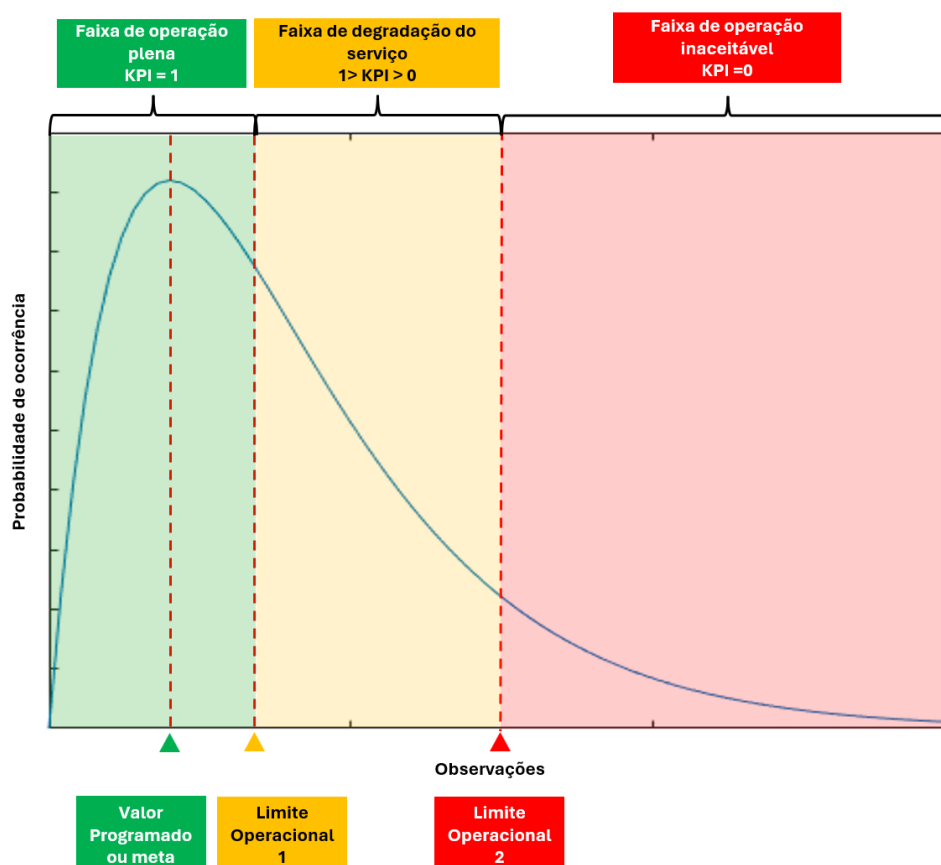
2.4.2.2. Para os INDICADORES DE DESEMPENHO cujos valores quanto menores melhores, REF é menor que o Limite Amarelo, que por sua vez é menor que o Limite Vermelho.

2.4.2.3. Como se pode observar na Figura 1 abaixo, os índices serão classificados da seguinte maneira:

- a) Valores entre o Limite Operacional 1 e o Limite Operacional 2 compõem a faixa de degradação do serviço, intervalo onde o índice varia entre 0 (zero) e 1 (um).
- b) Valores iguais ou superiores ao Limite Operacional 1 compõem a faixa de operação plena e resultarão em índice igual a 1 (um).

- c) Valores iguais ou inferiores ao Limite Operacional 2 compõem a faixa de operação inaceitável e resultarão em índice igual a 0 (zero).

Figura 1 – Exemplo de valores de referência e limites operacionais



2.5. Os valores REF são únicos para cada INDICADOR DE DESEMPENHO, como apresentado no item 9.

2.6. Não deverão ser computadas na apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO IHP, ITP, IVP e IAD, as viagens com atraso ou que deixem de ser realizadas em razão dos eventos listados abaixo:

- I. eventos climáticos que comprometam a operação normal da CONCESSIONÁRIA, como, por exemplo, neblina, ventos fortes e ressaca marítima;
- II. atrasos decorrentes de necessidade de observância de normas atinentes à navegação marítima, como, por exemplo, a necessidade de dar preferência para a passagem de embarcações;

III. avarias provocadas nas EMBARCAÇÕES por detritos e lixo no mar, inclusive decorrentes de caso fortuito ou força maior, desde que devidamente comprovado pela CONCESSIONÁRIA;

IV. obras de melhoria nos SISTEMAS DE TRAVESSIAS, desde que previamente comunicadas e com a apresentação da devida justificativa técnica;

V. manutenção programada de pontes e flutuantes, desde que previamente comunicada e com a apresentação de sua devida justificativa técnica; e

VI. demais casos que possam ser considerados fortuitos e não gerenciáveis, a critério da ARTESP e do PODER CONCEDENTE.

2.6.1. Na hipótese de ocorrência dos casos listados acima, a CONCESSIONÁRIA deverá comprovar que tais eventos não poderiam ter sido mitigados ou evitados, e o nexo de causalidade entre o evento ocorrido e o descumprimento verificado, incluindo, mas sem se limitar, o atraso ou a ausência de realização de viagem.

3. INDICADOR DE QUALIDADE DO SERVIÇO (IQS)

3.1. O IQS é baseado nas métricas e padrões estabelecidos no EDITAL, no CONTRATO e seus ANEXOS, e compreende a verificação da qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.

3.2. O IQS é composto pelos resultados dos INDICADORES DE DESEMPENHO medidos no período considerado.

3.3. A cada aferição mensal do IQS será gerado, pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, um documento que expressa o resultado da fiscalização realizada naquele período (“Relatório de Apuração do IQS”).

3.4. O IQS corresponderá à soma, de forma ponderada pelos pesos distintos, do valor de cada um dos indicadores aplicáveis, aferidos conforme a periodicidade definida para cada um deles, nos termos da seguinte fórmula:

$$IQS = IHP * 0,15 + ITP * 0,15 + IVP * 0,20 + IDF * 0,20 + IAD * 0,30$$

Onde:

- *IHP = Indicador de Cumprimento de Horários Programados;*
- *ITP = Indicador de Cumprimento de Intervalos Programados;*
- *IVP = Indicador de Cumprimento das Viagens Programadas;*
- *IDF = Indicador de Disponibilidade da Frota;*

- *IAD = Indicador de Atendimento à Demanda.*

3.4.1. O Indicador de Satisfação do Serviço (ISS) será aferido semestralmente, nos termos do item 9, compondo o fator multiplicativo FQ do IQS.

3.4.2. O Indicador de Satisfação do Serviço (IRE) será aferido mensalmente, nos termos do item 9, compondo o fator multiplicativo FQ do IQS.

3.4.3. O Indicador de Ocupação das Embarcações (IOE) será aferido mensalmente e não irá afetar o IQS, servindo, entretanto, de parâmetro operacional para avaliação de desempenho do sistema.

3.5. Em todos os meses um valor para o IQS será apurado (IQS_n). O valor considerado para fins de cálculo do DESCONTO POR DESEMPENHO será calculado pela média aritmética dos últimos três meses (média móvel), conforme fórmula abaixo, onde n é o mês vigente de aferição:

$$IQS_n = (IQS_{(n-1)} + IQS_{(n-2)} + IQS_{(n-3)})/3$$

3.6. A apuração do IQS será contínua e independente da ETAPA DE ACOMPANHAMENTO em que a CONCESSÃO se encontra. Assim, nos meses iniciais de uma nova ETAPA DE ACOMPANHAMENTO, os resultados dos últimos três meses serão considerados, combinando os meses aplicáveis da fase vigente com os meses aplicáveis da fase anterior.

4. APURAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

4.1. Os períodos de apuração serão constituídos pelo intervalo do primeiro ao último dia do respectivo mês calendário.

4.2. Cada INDICADOR DE DESEMPENHO está diretamente ligado aos termos e exigências descritas no CONTRATO e nos ANEXOS.

4.3. No item 9, estão dispostas as fichas dos indicadores, onde são dispostos, por exemplo, (i) sua definição, (ii) periodicidade, (iii) fórmulas e (iv) valores de referência.

4.4. As atividades fiscalizadoras terão como escopo a verificação do cumprimento dos INDICADORES DE DESEMPENHO apresentados no item 2, conforme as regras estabelecidas neste ANEXO.

4.5. Os INDICADORES DE DESEMPENHO estabelecidos neste ANEXO deverão ser cumpridos e serão medidos considerando seu atendimento em todo o período de operação das TRAVESSIAS, 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 índice, por motivo atribuível à CONCESSIONÁRIA, conforme detalhamento neste 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 Índice (a) não seja possível devido a motivos imputáveis ao PODER CONCEDENTE e (b) não possa ser extemporaneamente realizada, seu respectivo peso, conforme disposto no item 3.4, será redistribuído de forma proporcional aos demais INDICADORES DE DESEMPENHO.

4.7.1. A impossibilidade de mensuração de INDICADOR DE DESEMPENHO por motivos imputáveis ao PODER CONCEDENTE será comprovada por meio de processo administrativo próprio.

4.8. O valor do DESCONTO POR DESEMPENHO será calculado considerando o valor atribuído ao IQS, nos termos estabelecidos no ANEXO 14.

5. MANUAL DE MEDIÇÃO

5.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá elaborar e apresentar o MANUAL DE MEDIÇÃO dos INDICADORES DE DESEMPENHO à CONCESSIONÁRIA, à ARTESP e ao PODER CONCEDENTE em até 1 (um) mês após a ASSINATURA DE CONTRATO.

5.2. O MANUAL DE MEDIÇÃO deverá incluir, de maneira detalhada, as fontes de informação, os processos para obtenção de informações, os procedimentos a serem adotados para a realização das medições, a metodologia de cálculo, a forma de apresentação dos resultados das medições, entre outras informações pertinentes.

5.3. A CONCESSIONÁRIA e a ARTESP poderão, em até 1 (um) mês do fim do prazo indicado no item 5.1, encaminhar suas considerações e sugestões a respeito do MANUAL DE MEDIÇÃO, sem prejuízo à possibilidade de solicitarem reuniões com o VERIFICADOR INDEPENDENTE e às outras partes para discutir o material.

5.4. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá gerar, em até 10 (dez) dias do fim do prazo indicado no subitem acima, versão do MANUAL DE MEDIÇÃO considerando as ponderações eventualmente compartilhadas pela CONCESSIONÁRIA e pela ARTESP.

5.5. Após a emissão da versão do MANUAL DE MEDIÇÃO referida no item 5.4, a ARTESP terá um prazo de 10 (dez) dias para manifestar sua não-objeção ao documento. Caso não haja

manifestação dentro desse período, o manual entrará em vigor automaticamente, sem prejuízo à possibilidade de ajustes em versões futuras.

5.6. O MANUAL DE MEDIÇÃO deverá ser atualizado sempre que necessário, como, por exemplo, por ocasião da operacionalização de novos sistemas, atualizações operacionais, entre outros.

5.7. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá calcular os resultados de cada um dos INDICADORES DE DESEMPENHO conforme o conteúdo do MANUAL DE MEDIÇÃO.

6. FONTES DE INFORMAÇÕES E APURAÇÃO DOS DADOS

6.1. Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão mensurados por meio de informações coletadas em cada viagem executada. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar um Sistema Informatizado de Gestão da Operação (SIGO), de modo a automatizar o máximo possível a obtenção dos dados das operações no sistema de travessias.

6.2. As apurações deverão considerar a transmissão diária de dados para o CCO, com a finalidade de compor os INDICADORES DE DESEMPENHO mensalmente, cabendo à CONCESSIONÁRIA aportar a tecnologia e recursos suficientes para obtenção dos dados, que deverão ser homologados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

6.3. O Sistema Informatizado de Gestão da Operação (SIGO) deve estar disponível para monitorar os eventos afetos à operação, bem como estar integrados à rede de comunicação do sistema de telecomunicações até o final da FASE DE TRANSIÇÃO, sujeito às penalidades dispostas no ANEXO 11.

6.4. Caso o Sistema Informatizado de Gestão da Operação (SIGO) não esteja disponível para apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO no prazo previsto no ANEXO 3, ou no caso de falha na sua operação, desde que obtida a não-objeção da ARTESP, a CONCESSIONÁRIA poderá obter e realizar a apuração a partir de anotações feitas pelos funcionários operacionais em Relatórios de Viagem.

6.4.1. Esta condição somente será admitida se atestada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE a suficiência dos dados para apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO, devendo receber a não-objeção do PODER CONCEDENTE, após manifestação fundamentada da CONCESSIONÁRIA, justificando o atraso e nova data para disponibilização dos sistemas correspondentes, ou motivos de falha operacional, sem prejuízo da aplicação de penalidades previstas no ANEXO 11.

6.5. Os INDICADORES DE DESEMPENHO cujos dados não possam ser extraídos do SIGO, caso não estejam disponibilizados e certificados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, terão 0 (zero) como resultado.

7. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS E PENALIDADES

7.1. Em até 7 (sete) dias do fim de cada mês a partir da emissão do TERMO DE TRANSFERÊNCIA, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá produzir e compartilhar com a CONCESSIONÁRIA e com a ARTESP o RELATÓRIO DE DESEMPENHO, que deverá apresentar o resultado da aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO e do IQS no período de análise, incluindo as memórias de cálculo, além dos dados e as evidências que suportam referido resultado.

7.1.1. As PARTES poderão se manifestar em até 7 (sete) dias sobre o conteúdo do RELATÓRIO DE DESEMPENHO, enviando notificação substanciada ao VERIFICADOR INDEPENDENTE.

7.1.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá produzir a versão final do RELATÓRIO DE DESEMPENHO, considerando as ponderações da ARTESP e da CONCESSIONÁRIA, em até 15 (quinze) dias do fim do prazo de que trata o item 7.1, ou até que elas tenham se manifestado, o que ocorrer primeiro.

7.1.3. A ARTESP deverá emitir seu parecer final acerca do resultado dos INDICADORES DE DESEMPENHO e do IQS, com as devidas fundamentações, em até 5 (cinco) dias do prazo de que trata o item 7.1.2.

7.1.3.1. Na ausência de manifestação da ARTESP no prazo de que trata o subitem acima, considerar-se-ão como válidos os resultados constantes da versão final do RELATÓRIO DE DESEMPENHO de que trata o item 7.1.2.

7.2. O resultado do IQS contido no RELATÓRIO DE DESEMPENHO final, ou no parecer da ARTESP, conforme o caso, será válido e, portanto, será considerado no cálculo do DESCONTO POR DESEMPENHO, a partir da publicação de referido relatório ou decisão obtida por meio dos mecanismos descritos no CAPÍTULO XII do CONTRATO com um novo resultado, ou (b) um novo IQS seja calculado e definido, seguindo os procedimentos descritos neste ANEXO.

7.2.1. O resultado do IQS mencionado no item anterior será aplicável a todo o mês calendário de referência para o cálculo do DESCONTO POR DESEMPENHO, isto é, independentemente do dia em que o resultado for emitido, seus efeitos se estenderão a todos os dias do respectivo mês.

7.3. A CONCESSIONÁRIA estará sujeita a penalidades, nos termos do ANEXO 11, em caso de não atingir o nível de desempenho mínimo, entendido como a materialização de quaisquer das hipóteses abaixo:

- i. For atribuída nota 0,0 para um determinado INDICADOR DE DESEMPENHO em 3 (três) meses sequenciais;
- ii. For atribuída nota 0,0 em um determinado INDICADOR DE DESEMPENHO por 6 (seis) meses, ainda que não consecutivos, durante os últimos 12 (doze) meses;
- iii. Em qualquer mês que for atribuída nota 0,0 a mais de 50% (cinquenta por cento) dos INDICADORES DE DESEMPENHO, em qualquer dos SERVIÇOS;

- iv. Houver postergação do registro de falhas das ocorrências de qualquer natureza, comprometendo as apurações dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

7.4. A ARTESP deverá informar, nos termos do ANEXO 14, o PODER CONCEDNTE o valor da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA considerando o IQS vigente, inclusive no que se refere a eventuais ajustes necessários em decorrência de alteração do valor do IQS em virtude de resultados reformados.

8. ETAPAS DE ACOMPANHAMENTO

8.1. A apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO está dividida em etapas, conforme cronograma definido no ANEXO 3.

8.2. Para cada etapa de acompanhamento, serão definidos parâmetros para cada INDICADOR DE DESEMPENHO que devem seguir a metodologia proposta nas FICHAS DE INDICADORES apresentadas no item 9 deste ANEXO.

8.3. A aferição mensal do IQS será realizada conforme o estabelecido no MANUAL DE MEDIÇÃO, com base nas informações das fontes de dados vigentes e fornecidas pelos sistemas de informação assumidos e posteriormente atualizados ou implantados pela CONCESSIONÁRIA, nos termos do CONTRATO, a serem aferidos pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

8.4. A CONCESSIONÁRIA é responsável por fornecer os insumos para o VERIFICADOR INDEPENDENTE calcular os INDICADORES DE DESEMPENHO e para o acompanhamento da operação.

8.5. Quando a CONCESSIONÁRIA realizar intervenções obrigatórias com potencial de impacto nos resultados dos INDICADORES DE DESEMPENHO, deverá, com 4 (quatro) meses de antecedência, notificar o VERIFICADOR INDEPENDENTE, informando qual é a intervenção que irá realizar e que inviabilizará referido atendimento e o período durante o qual os respectivos impactos são esperados.

8.5.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deve, no prazo de 1 (um) mês, certificar se a argumentação da CONCESSIONÁRIA é relevante e justificada, dado o caráter da interferência, e indicar quais INDICADORES DE DESEMPENHO serão afetados, durante o prazo indicado pela CONCESSIONÁRIA.

8.5.1.1. Comprovada a interferência nos INDICADORES DE DESEMPENHO, deve-se realizar sua apuração considerando diretrizes do MANUAL DE MEDIÇÃO, desconsiderando-se, durante o período indicado pela CONCESSIONÁRIA, os dados referentes aos locais afetados pelas

intervenções, que não serão computados nos parâmetros utilizados para o cálculo dos indicadores.

Primeira Etapa de Acompanhamento

8.6. A primeira etapa iniciar-se-á com a assinatura do contrato e encerrar-se-á com a transferência da operação para a CONCESSIONÁRIA, ao final da FASE DE TRANSIÇÃO com assinatura do TERMO DE TRANSFERÊNCIA, e terá por finalidade a aferição do desempenho do DH, visando a definição dos INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENCIAIS. Nessa etapa a operação é executada pelo DH com o acompanhamento da CONCESSIONÁRIA.

- 8.6.1. Os INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENCIAIS serão compostos pelos mesmos INDICADORES DE DESEMPENHO que deverão ser observados pela CONCESSIONÁRIA durante a CONCESSÃO.
- 8.6.2. Os INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENCIAIS serão aferidos segundo metodologia, valores de referência e limites operacionais descritos para cada INDICADOR DE DESEMPENHO no item 9 deste ANEXO.
- 8.6.3. Os INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENCIAIS são os valores considerados para a aferição do desempenho da operação Primeira etapa de Acompanhamento, que servem de parâmetro para as fases de acompanhamento seguintes.
- 8.6.4. As metas que deverão ser observadas pela CONCESSIONÁRIA e que constituirão os INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENCIAIS serão definidas, para cada INDICADOR DE DESEMPENHO, como a mediana dos resultados mensais obtidos durante as medições realizados na FASE DE TRANSIÇÃO.
- 8.6.5. A aferição mensal do IQS será realizada com base nas informações das fontes de dados vigentes e fornecidas pelos sistemas de informação utilizados pelo DH, a serem aferidos pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, conforme o estabelecido no MANUAL DE MEDIÇÃO.
- 8.6.6. A ARTESP, a CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE poderão acompanhar o VERIFICADOR INDEPENDENTE durante as medições e aferições, desde que não interfiram em seus procedimentos, cálculos e apurações.
- 8.6.7. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá enviar à ARTESP e à CONCESSIONÁRIA o relatório técnico indicando os INDICADORES DE

DESEMPENHO REFERENCIAIS em até 30 (trinta) dias da conclusão da FASE DE TRANSIÇÃO.

8.6.8. A ARTESP e a CONCESSIONÁRIA, no prazo de 15 (quinze) dias após o recebimento do relatório técnico mencionado no item anterior, deverão apresentar eventuais divergências ou pedidos de esclarecimento ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, o qual deverá apresentar sua resposta e relatório consolidado no prazo de 15 (quinze) dias, submetendo-o para aprovação final da ARTESP.

8.6.9. A ARTESP deverá emitir a não-objeção ou apresentar a versão final dos resultados dos INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENCIAIS, em relatório fundamento, em até 15 (quinze) dias da apresentação do relatório consolidado de que trata o item 8.6.8.

8.6.9.1. Na ausência de manifestação da ARTESP no prazo de que trata o subitem acima, considerar-se-ão como válidos os resultados constantes da versão constante do relatório final de que trata o item 8.6.8.

8.6.9.2. Em caso de discordância, a CONCESSIONÁRIA poderá recorrer aos mecanismos previstos no ANEXO 19.

8.6.9.3. Eventuais divergências, dúvidas ou questionamentos acerca dos INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENCIAIS não impedirão sua utilização na Segunda Etapa de Acompanhamento enquanto não houver decisão vinculante que reforme seu conteúdo.

8.6.10. Os parâmetros estabelecidos como REF nestes índices deverão ser reavaliados pela ARTESP anualmente, a fim de averiguar se os limites e parâmetros estabelecidos estão compatíveis com os resultados observados.

Segunda Etapa de Acompanhamento

8.7. A segunda etapa iniciar-se-á com o início da FASE DE OPERAÇÃO, após assinatura do TERMO DE TRANSFERÊNCIA, com o início da operação pela CONCESSIONÁRIA, que será assistida pelo DH, contemplando a ETAPA DE OPERAÇÃO ASSISTIDA.

8.7.1. Nesta fase, os resultados do IQS não impactarão as NOTIFICAÇÕES DE PAGAMENTO e a CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA EFETIVA, como descrito no ANEXO 3, sendo exceções as condições que se aplicam penalidades, como descritos no ANEXO 11.

8.7.2. Os resultados dos INDICADORES DE DESEMPENHO obtidos serão comparados com os respectivos INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENCIAIS.

8.7.2.1. Caso o resultado de um INDICADOR DE DESEMPENHO seja melhor que o mesmo INDICADOR DE DESEMPENHO REFERENCIAL, a nota do respectivo indicador será 1 (um).

8.7.2.2. Caso o resultado de um INDICADOR DE DESEMPENHO seja pior que o mesmo INDICADOR DE DESEMPENHO REFERENCIAL, mantém-se o resultado aferido.

8.7.3. O encerramento da ETAPA DE OPERAÇÃO ASSISTIDA se dará nos termos do ANEXO III.

Terceira Etapa de Acompanhamento

8.8. A terceira etapa iniciar-se-á com a retirada da operação assistida pelo DH, ao final da Segunda Etapa de Acompanhamento, passando a CONCESSIONÁRIA a operar integralmente os serviços de travessia e encerrar-se-á com a conclusão da etapa de obras e melhoramentos previstos.

8.8.1. Iniciar-se-á no primeiro dia do mês calendário subsequente à conclusão da ETAPA DE OPERAÇÃO ASSISTIDA, estendendo-se por 6 (seis) anos ou até a conclusão dos INVESTIMENTOS previstos no CONTRATO, nos termos do ANEXO III, o que ocorrer primeiro.

8.8.2. Nesta fase, os resultados do IQS passarão a impactar as NOTIFICAÇÕES DE PAGAMENTO e a CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA DEVIDA.

8.8.3. Os resultados dos INDICADORES DE DESEMPENHO obtidos serão comparados com os respectivos INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENCIAIS.

8.8.3.1. Caso o resultado de um INDICADOR DE DESEMPENHO seja melhor que o mesmo INDICADOR DE DESEMPENHO REFERENCIAL, a nota do respectivo indicador será 1 (um).

- 8.8.3.2. Caso o resultado de um INDICADOR DE DESEMPENHO seja pior que o mesmo INDICADOR DE DESEMPENHO REFERENCIAL, mantém-se o resultado aferido.

Quarta Etapa de Acompanhamento

8.9. A quarta etapa iniciar-se-á após a conclusão, pela CONCESSIONÁRIA, das obras e melhoramentos previstos, passando o desempenho da CONCESSIONÁRIA a ser avaliado nos termos do item 9, mantido o impacto no cálculo do DESCONTO POR DESEMPENHO. O início dessa etapa será diferenciado para cada travessia em particular, dependendo do cronograma previsto para a implantação de obras e melhorias de determinada travessia, como descrito no ANEXO 3, item 3.

9. FICHAS DE INDICADORES DE DESEMPENHO

9.1. INDICADOR DE CUMPRIMENTO DE HORÁRIOS PROGRAMADOS – IHP

Definição

9.1.1. O IHP mede o cumprimento do quadro de horários disponibilizado aos USUÁRIOS do SISTEMA DE TRAVESSIAS LITORÂNEAS, no que tange à pontualidade das viagens programadas.

9.1.2. O banco de dados relativo ao IHP deverá conter, minimamente, os seguintes componentes:

- Identificação do(s) agente(s) responsável(is) pela apuração;
- Local da apuração (TRAVESSIA e TERMINAL);
- Dia, mês e ano da apuração;
- Identificação da embarcação utilizada na viagem;
- Sentido da viagem;
- Horário programado para a realização da viagem conforme programação operacional autorizada pela ARTESP; e
- Horário efetivo de realização da viagem.

Aplicabilidade

Este indicador é aplicável às TRAVESSIAS nos períodos do dia em que esteja indicado na Programação Operacional horários fixos de partida, conforme definição constante do ANEXO 3, operando em obediência a horários pré-definidos para a realização das viagens autorizadas pela ARTESP.

Periodicidade

9.1.3. A apuração do indicador deve ser mensal e de forma discriminada para cada TRAVESSIA, com base em dados apurados diariamente, relativos a cada uma das viagens realizadas, ao longo do PRAZO DA CONCESSÃO.

Procedimento de Cálculo

9.1.4. No primeiro estágio de cálculo, para obtenção do valor medido, o IHP é calculado por meio da divisão do número de viagens realizadas no horário programado (NRP) pelo número viagens programadas (NVP) no mês de apuração, com a seguinte expressão matemática:

$$IHP_1 = \frac{NRP}{NVP}$$

9.1.5. Utilizando o valor medido, o Indicador IHP é calculado considerando-se a seguinte fórmula:

$$IHP = \frac{IHP_1 - LO2}{LO1 - LO2}, \text{ para } LO2 < IHP_1 < LO1,$$

$$IHP = 1, \text{ para } IHP_1 \geq LO1,$$

$$IHP = 0, \text{ para } IHP_1 \leq LO2,$$

9.1.6. Para a apuração de NRP devem ser consideradas como viagens realizadas no horário aquelas que partem entre 1 (um) minuto antes e 5 (cinco) minutos depois do horário programado.

9.1.7. O indicador tem variação de 0 (zero) a 1 (hum), sendo tanto melhor quanto maior o valor alcançado.

9.1.8. As metas estabelecidas para este INDICADOR DE DESEMPENHO seguirão os seguintes valores:

Tabela 1 – Metas do INDICADOR DE CUMPRIMENTO DE HORÁRIOS PROGRAMADOS – IHP

Período de apuração	Valor programado (REF)	Limite Operacional 1 (LO1)	Limite Operacional 2 (LO2)
Etapas 1, 2 e 3	0,85	0,70	0,55

Período de apuração	Valor programado (REF)	Limite Operacional 1 (LO1)	Limite Operacional 2 (LO2)
Etapa 4	0,95	0,80	0,65

9.2. INDICADOR DE CUMPRIMENTO DE INTERVALOS PROGRAMADOS – ITP

Definição

9.2.1. O ITP mede a variação na frequência das viagens, ou seja, a regularidade do intervalo (ou *headway*) entre duas partidas consecutivas.

Aplicabilidade

9.2.2. O ITP é aplicável às TRAVESSIAS ou períodos do dia em que a programação operacional seja estabelecida com base em intervalo e não em quadro de horários.

Periodicidade

9.2.3. A apuração do Índice deve ser mensal e de forma discriminada para cada TRAVESSIA, com base em dados apurados diariamente, relativos a cada uma das viagens realizadas, ao longo de todo o PRAZO DA CONCESSÃO.

Procedimento de Cálculo

9.2.4. O valor medido para o ITP é adimensional e deve ser calculado com base na metodologia preconizada no *Transit Capacity and Quality of Service Manual (Transportation Research Board – TRB, 2013)*, pela seguinte fórmula:

$$ITP_1 = \frac{DPI}{IMH}$$

Onde:

- *Indicador de cumprimento de intervalos programados - ITP;*
- *Desvio padrão do intervalo no período ou na hora de apuração - DPI; e*
- *Intervalo médio programado medido no período ou na hora de apuração - IMH.*

ANEXO 08 – Sistema de Travessias

9.2.5. Utilizando o valor medido, o Indicador ITP é calculado considerando-se a seguinte fórmula:

$$ITP = \frac{LO2 - ITP_1}{LO2 - LO1}, \text{ para } LO2 < ITP < LO1,$$

$ITP = 1$, para $ITP_1 \leq LO1$,

$ITP = 0$, para $ITP_1 \geq LO2$,

9.2.6. O banco de dados com os registros necessários para a apuração desse índice deverá conter ao menos os mesmos componentes daquele empregado para o cálculo do IHP, descrito anteriormente.

9.2.7. O Índice tem variação de 0 (zero) a 1 (HUM), sendo tanto melhor quanto menor o percentual alcançado.

9.2.8. As metas estabelecidas para este INDICADOR DE DESEMPENHO seguirão os seguintes valores:

Tabela 2 – Metas do INDICADOR DE CUMPRIMENTO DE INTERVALOS PROGRAMADOS – ITP

Período de apuração	Valor programado (REF)	Limite Operacional 1 (LO1)	Limite Operacional 2 (LO2)
Etapas 1,2 e 3	0,40	0,46	0,52
Etapas 4	0,30	0,34	0,38

9.3. INDICADOR DE CUMPRIMENTO DAS VIAGENS PROGRAMADAS – IVP

Definição

9.3.1. O IVP mede a relação entre o número de viagens efetivamente realizadas e o número de viagens programadas.

Aplicabilidade

9.3.2. O IVP é aplicável às TRAVESSIAS LITORÂNEAS E METROPOLITANAS.

Periodicidade

9.3.3. A apuração do Índice deve ser mensal e de forma discriminada para cada TRAVESSIA, com base em dados apurados diariamente, relativos a cada uma das viagens realizadas, ao longo de todo o PRAZO DA CONCESSÃO.

Procedimento de Cálculo

9.3.4. No primeiro estágio, de obtenção do valor medido, o IVP é calculado por meio da divisão do número de viagens efetivamente realizadas (NVR) pelo número de viagens programadas (NVP) no mês de apuração, com a seguinte expressão matemática:

$$IVP_1 = \frac{NVR}{NVP}$$

9.3.5. Utilizando o valor medido, o Indicador IVP é calculado considerando-se a seguinte fórmula:

$$IVP = \frac{IVP_1 - LO2}{LO1 - LO2}, \text{ para } LO2 < IVP_1 < LO1,$$

$$IVP = 1, \text{ para } IVP_1 \geq LO1,$$

$$IVP = 0, \text{ para } IVP_1 \leq LO2,$$

9.3.6. O banco de dados com os registros necessários para a apuração desse índice deverá conter ao menos os mesmos componentes daquele empregado para o cálculo do IHP, descrito anteriormente.

9.3.7. O Índice tem variação de 0 (zero) a 1 (um), sendo tanto melhor quanto maior o percentual alcançado.

9.3.8. As metas estabelecidas para este INDICADOR DE DESEMPENHO seguirão os seguintes valores:

Tabela 3 – Metas do INDICADOR DE CUMPRIMENTO DAS VIAGENS PROGRAMADAS – IVP

Período de apuração	Valor programado (REF)	Limite Operacional 1 (LO1)	Limite Operacional 2 (LO2)
Etapas 1,2 e 3	0,90	0,75	0,60
Etapas 4	0,95	0,85	0,75

- (1) Nos períodos previstos em que os intervalos de partida forem inferiores aos valores máximos estabelecidos para o atendimento à demanda, o número de viagens realizadas será igual ao número de viagens programadas.

9.4. INDICADOR DE OCUPAÇÃO DAS EMBARCAÇÕES – IOE

Definição

9.4.1. O IOE mede o efetivo aproveitamento da capacidade de transporte ofertada.

Aplicabilidade

9.4.2. O IOE é aplicável a todas as TRAVESSIAS.

Periodicidade

9.4.3. A periodicidade de apuração do indicador deve ser mensal e de forma discriminada para cada TRAVESSIA, com base em dados apurados diariamente, relativos a cada uma das viagens realizadas, ao longo de todo o período do PRAZO DA CONCESSÃO.

Procedimento de Cálculo

9.4.4. O valor medido do IOE é calculado, em termos percentuais, por meio da divisão da quantidade de passageiros ou veículos transportados por mês (QTM) pela capacidade de transporte ofertada por mês (CTO), que por sua vez é dado pelo somatório do produto da quantidade de viagens realizadas por mês pela EMBARCAÇÃO i (Q_i) pela capacidade de transporte da embarcação i (C_i). As expressões matemáticas que definem CTO e IOE são as seguintes:

$$CTO = \sum Q_i X C_i$$

$$IOE = \frac{QTM}{CTO} \times 100$$

9.4.5. O banco de dados com os registros necessários para a apuração desse Índice deverá conter os mesmos componentes empregados para o cálculo dos índices descritos anteriormente, acrescentando-se os seguintes registros a cada viagem realizada:

- Capacidade legal da EMBARCAÇÃO para o transporte de veículos, conforme Certificado de Segurança da Navegação (CSN);
- Capacidade legal da EMBARCAÇÃO para o transporte de passageiros, conforme CSN;
- Quantidade de veículos transportados na viagem apurada; e
- Quantidade de passageiros transportados na viagem apurada.

9.4.6. As viagens realizadas com veículos que por determinação legal devem ser transportados individualmente (transporte de valores, inflamáveis e lixo) não devem ser computadas para efeito do cálculo do IOE.

9.4.7. O indicador tem variação de 0% (zero por cento) a 100% (cem por cento), sendo tanto melhor quanto maior o percentual alcançado, mas sem ultrapassar o limite superior, o que significaria exceder a capacidade legal de transporte da EMBARCAÇÃO, definida no seu CSN, emitido pela Autoridade Marítima.

9.4.8. O INDICADOR DE OCUPAÇÃO DAS EMBARCAÇÕES – IOE não será utilizado para efeito do cálculo do Indicador de Qualidade do Serviço - IQS da CONCESSIONÁRIA, sendo empregado para análise de desempenho das operações, observando-se que taxas de ocupação no limite da capacidade operacional da EMBARCAÇÃO ou muito aquém desta indicam a necessidade de revisão das frequências programadas.

9.5. INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA FROTA – IDF

Definição

9.5.1. O IDF mede a efetiva disponibilidade das EMBARCAÇÕES ao tráfego, sendo afetado pela quantidade de horas que uma EMBARCAÇÃO fica fora de operação, por falhas técnicas, operacionais ou outro motivo de qualquer natureza. Deverão ser computadas as horas das embarcações que forem efetivamente programadas para operar em uma determinada travessia. A quantidade de horas de embarcações programadas é dada pelo somatório do produto da quantidade de embarcações (n_i) vezes o número de horas em que foram programadas para operar no dia (h_i)

Aplicabilidade

9.5.2. Aplicabilidade: O IDF é aplicável a todas as TRAVESSIAS.

Periodicidade

9.5.3. A periodicidade de apuração do Índice deve ser mensal, discriminado para cada TRAVESSIA, com base em dados apurados diariamente.

Procedimento de Cálculo

9.5.4. O valor medido do IDF é calculado por meio da divisão do número total de horas efetivamente trabalhadas pelas EMBARCAÇÕES com o número de horas programados para as embarcações operarem.

9.5.5. A seguinte expressão matemática sumariza o cálculo do índice:

$$IDF_1 = \frac{HET}{HP}$$

$$HP = \sum n_i X h_i$$

Sendo:

Número de horas efetivamente trabalhadas = HET

Número de horas programadas = HP

Número de embarcações = n_i

Horas programadas por embarcação = h_i

9.5.6. Utilizando o valor medido, o Indicador IDF é calculado considerando-se a seguinte fórmula:

$$IDF = \frac{IDF_1 - LO2}{LO1 - LO2}, \text{ para } LO2 < IDF_1 < LO1,$$

$$IDF = 1, \text{ para } IDF_1 \geq LO1,$$

$$IDF = 0, \text{ para } IDF_1 \leq LO2,$$

9.5.7. A apuração desse indicador exige que a CONCESSIONÁRIA mantenha, em meio digital, registro do número de horas que cada EMBARCAÇÃO esteve fora de serviço e o motivo, em local e formato facilmente acessível pelos agentes de fiscalização da ARTESP.

9.5.8. O indicador tem variação de 0 (zero) a 1 (um), sendo tanto melhor quanto mais próximo de 1.

9.5.9. As metas estabelecidas para este INDICADOR DE DESEMPENHO seguirão os seguintes valores:

Tabela 4 – Metas do INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA FROTA – IDF

Período de apuração	Valor programado (REF)	Limite Operacional 1 (LO1)	Limite Operacional 2 (LO2)
Para as etapas 1, 2 e 3	0,80	0,65	0,50
Para a etapa 4	0,90	0,78	0,65

9.6. ÍNDICES DE SATISFAÇÃO DO SERVIÇO – (ISS E IRE)

Definição

9.6.1. A satisfação do usuário com relação à qualidade do serviço prestado será avaliada com base em dois subitens, a saber: ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO SERVIÇO – ISS e ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS –IRE.

9.6.2. O ISS mede a percepção dos USUÁRIOS quanto à qualidade do serviço prestado pela CONCESSIONÁRIA e o IRE deverá ter um caráter permanente e interativo com os usuários. A futura concessionária deverá estruturar e manter um canal direto e interativo com os usuários das travessias em que os mesmos possam registrar eventuais reclamações ou sugestões.

Aplicabilidade

9.6.3. Ambos os indicadores, o ISS e o IRE, são aplicáveis a todas as TRAVESSIAS.

Periodicidade

9.6.4. A periodicidade de apuração do ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO SERVIÇO – ISS deve ser semestral e de forma discriminada para cada TRAVESSIA. Já a apuração do ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS –IRE deve ser mensal.

Procedimento de Cálculo

ANEXO 08 – Sistema de Travessias

9.6.5. O ISS é determinado com base em dados apurados em pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS. Para a realização dessa pesquisa a CONCESSIONÁRIA deverá contratar e manter em vigor contrato com instituto de pesquisas especializado e independente. O instituto de pesquisa a ser contratado será designado pela ARTESP, a partir de uma lista com pelo menos três nomes, fornecida pela CONCESSIONÁRIA.

9.6.6. O ISS deverá ser construído pelo instituto responsável pela execução da pesquisa, com base em metodologia empregada na avaliação de serviços semelhantes ao objeto da CONCESSÃO. O planejamento e forma de execução da pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS deverá ser previamente submetido à aprovação da ARTESP.

9.6.7. A pesquisa deverá colher a percepção dos USUÁRIOS sobre aspectos gerais da operação, abordando, dentre outros, minimamente os seguintes temas:

- Condições de higiene e conforto das EMBARCAÇÕES e dos TERMINAIS;
- Condições de segurança e iluminação das EMBARCAÇÕES e dos TERMINAIS;
- Presença de sinalização e disponibilização de informações ao USUÁRIO nas EMBARCAÇÕES e TERMINAIS;
- Urbanidade dos funcionários no trato com os USUÁRIOS;
- Cumprimento de concessão de gratuidades e de tratamento prioritário conforme legislação vigente;
- Organização das operações de embarque e desembarque;
- Tempo de espera para embarque;
- Cumprimento dos horários/intervalos programados; e
- Estado geral de manutenção das EMBARCAÇÕES e terminais.

9.6.8. O Índice ISS deverá ter variação de 0% (zero por cento) a 100% (cem por cento), sendo do tipo tanto melhor quanto maior o percentual alcançado.

9.6.9. O valor medido para o ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS –IRE será apurado através da seguinte fórmula:

$$IRE_1 = \frac{T_t - T_r}{T_t}$$

Onde:

- ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIO – IRE;
- Total de pessoas ou veículos transportados (dependendo da travessia) - T_t ;
- Quantidade de registros de reclamações x 1000 - T_r .

9.6.10. Utilizando o valor medido, o Indicador IDF é calculado considerando-se a seguinte fórmula:

$$IRE = \frac{IRE_1 - LO2}{LO1 - LO2}, \text{ para } LO2 < IRE_1 < LO1,$$

$$IRE = 1, \text{ para } IRE_1 \geq LO1,$$

$$IRE = 0, \text{ para } IRE_1 \leq LO2,$$

9.6.11. As metas estabelecidas para o indicador IRE seguirão os seguintes valores:

Tabela 5 – Metas do indicador IRE

Período de apuração	Valor programado (REF)	Limite Operacional 1 (LO1)	Limite Operacional 2 (LO2)
Para as etapas 1, 2 e 3	[•]	[•]	[•]
Para a etapa 4	[•]	[•]	[•]

9.6.12. Os indicadores ISS e IRE impactarão no valor final atribuído ao IQS nos termos da tabela abaixo, funcionando como fator de bonificação por meio da multiplicação do valor nominal do IQS calculado nos termos do item 3

9.6.13. Define-se como FQ, o fator multiplicador de qualidade que será aplicado ao IQS, como na fórmula a seguir:

$$FQ = 0,8 * ISS + 0,2 * IRE$$

9.6.13.1. O impacto do FQ na mensuração do IQS se dará a partir da NOTIFICAÇÃO DE PAGAMENTO subsequente à emissão da versão final do Relatório de Pesquisa pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e será válido até que o resultado seja da nova pesquisa seja divulgado.

9.6.13.2. Caso a multiplicação expressa no item acima resulte em IQS de valor nominal superior a 1, considerar-se-á o IQS como igual a 1.

Resultado do Fator FQ (igual ou maior que)	Bônus (multiplicador % não cumulativo sobre o valor final do IQS)
[•]	105%
[•]	110%
[•]	115%
[•]	120%
[•]	130%

1.1. INDICADOR DE ATENDIMENTO À DEMANDA – IAD

Definição

1.1.1. O IAD mede a eficiência do transporte no que se refere ao atendimento à demanda, dentro das características especificadas para a sua operação e consideradas as probabilidades de flutuação da demanda dentro dos intervalos horários.

Aplicabilidade

1.1.2. O IAD é aplicável às TRAVESSIAS relacionadas na tabela 6, discriminados os serviços de veículos e passageiros.

Periodicidade

1.1.3. Esse indicador deve ser apurado mensalmente.

Procedimento de Cálculo

1.1.4. Para o cálculo do INDICADOR DE ATENDIMENTO À DEMANDA – IAD a CONCESSIONÁRIA deverá dispor de um sistema que registre o tempo de fila observado, considerado como sendo o tempo em que o usuário de veículo alinha na fila até o momento do embarque ou o usuário de lancha para pedestres e ciclistas que cruzarem a barreira de controle do terminal de embarque. O INDICADOR DE ATENDIMENTO À DEMANDA – IAD será calculado através da seguinte equação:

$$IAD_1 = \frac{8760 - \text{Total de horas de fila superior ao valor de referência}}{8760}$$

1.1.5. Utilizando o valor medido, o Indicador IAD é calculado considerando-se a seguinte fórmula:

$$IAD = \frac{IAD_1 - LO2}{LO1 - LO2}, \text{ para } LO2 < IAD_1 < LO1,$$

$$IAD = 1, \text{ para } IAD_1 \geq LO1,$$

$$IAD = 0, \text{ para } IAD_1 \leq LO2,$$

1.1.6. Para efeito do cálculo do IAD, os valores de referência—considerados limites para os tempos de fila por TRAVESSIA são os seguintes:

Tabela 5 – Valores de referência para tempo de filas nas travessias

Travessia	Modalidade	Valor de referência (min)
São Sebastião-Ilhabela	Veículos	[•]
São Sebastião-Ilhabela	Passageiros	[•]
Santos-Guarujá (Gavetas)	Veículos	[•]
Santos-V de Carvalho	Passageiros	[•]
Bertioga-Guarujá	Veículos	[•]
Cananéia-Ilha Comprida	Veículos	[•]

ANEXO 08 – Sistema de Travessias

Travessia	Modalidade	Valor de referência (min)
Iguape-Juréia	Veículos	[•]
Cananéia-Continente	Veículos	[•]
Metropolitanas	Veículos	[•]

1.1.7. Seja qual for a categoria de USUÁRIOS ou a forma de controle do IAD, o acompanhamento de sua apuração deverá permitir a fiscalização à distância pela ARTESP, seja pela disponibilização de imagens em tempo real, seja pelo envio de sinais de alerta eletrônico.

1.1.8. Nas TRAVESSIAS que operam na mesma EMBARCAÇÃO veículos e passageiros o IAD será apurado somente para a movimentação de veículos.

1.1.9. Para as operações exclusivas com passageiros o IAD será apurado considerando a movimentação de pedestres e ciclistas, quando for o caso.

1.1.10. As TRAVESSIAS LITORÂNEAS e METROPOLITANAS deverão contar com sistemas, preferencialmente automatizados, de controle de embarque, para registrar e armazenar os tempos de filas.

1.1.11. As metas estabelecidas para este INDICADOR DE DESEMPENHO seguirão os seguintes valores:

Tabela 6 – Metas do ÍNDICE DE ATENDIMENTO À DEMANDA – IAD

Período de apuração	Valor programado (REF)	Limite Operacional 1 (LO1)	Limite Operacional 2 (LO2)
Etapas 1, 2 e 3	0,90	0,75	0,60
Etapas 4	0,98	0,88	0,78