

**CONCORRÊNCIA COSMCG N.º 02/2024**

**ANEXO VI.3 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

**CONCESSÃO PARA IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE AQUAVIÁRIO DE PASSAGEIROS PARA CONEXÃO ENTRE OS AEROPORTOS SANTOS DUMONT E INTERNACIONAL ANTONIO CARLOS JOBIM (“GALEÃO”), NA CIDADE DO RIO DE JANEIRO.**

## **1. INTRODUÇÃO**

- 1.1. O presente ANEXO integra o EDITAL da LICITAÇÃO, na modalidade de Concorrência Pública, com vistas à seleção da proposta mais vantajosa para contratação de CONCESSÃO PARA IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE SISTEMA DE TRANSPORTE AQUAVIÁRIO DE PASSAGEIROS PARA CONEXÃO ENTRE OS AEROPORTOS SANTOS DUMONT E INTERNACIONAL DO RIO DE JANEIRO/GALEÃO - ANTONIO CARLOS JOBIM, NA CIDADE DO RIO DE JANEIRO.
- 1.2. Este documento disciplina o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA, destinado à permanente e constante avaliação da qualidade dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA, por intermédio dos INDICADORES DE DESEMPENHO, os quais impactarão na PENALIDADE APLICADA, conforme descrito a seguir.
- 1.3. A mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA será feita a partir dos seguintes indicadores indicados no quadro abaixo:

## **2. DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA**

- 2.1. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA basear-se-á em 04 (quatro) diferentes INDICADORES DE DESEMPENHO, que são apresentados abaixo e detalhados no capítulo seguinte:
  - a) Indicador de Limpeza e Conservação das Embarcações (ILCE)
  - b) Indicador de Sinalização Náutica (ISN)
  - c) Indicador de Apoio ao Embarque e Desembarque (IAED)
  - d) Indicador de Segurança (IS)
- 2.2. A apuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA, por meio dos INDICADORES DE DESEMPENHO referidos acima, se iniciará no 25º

(vigésimo quinto) mês após a ORDEM DE INÍCIO do CONTRATO, com a conclusão dos INVESTIMENTOS previstos para o curto prazo da CONCESSÃO, e se dará em bases trimestrais, conforme indicado abaixo:

- a) No 26.º mês, a apuração da nota obtida no 25.º mês (primeiro mês desde a conclusão dos INVESTIMENTOS de curto prazo);
- b) No 27.º mês, a média aritmética das notas obtidas no 25.º e 26.º mês;
- c) No 28.º mês, a média aritmética das notas obtidas no 25, 26.º e 27.º mês;
- d) No 29.º mês, a média aritmética das notas obtidas no 25, 26.º, 27.º e 28.º mês, e assim sucessivamente; e
- e) A partir do 36.º mês, a média móvel aritmética das notas obtidas pela CONCESSIONÁRIA nos 12 (doze) meses anteriores, assim permanecendo até o término da CONCESSÃO.

2.3. A pontuação de cada INDICADOR DE DESEMPENHO poderá variar de 0 (zero) a 4 (quatro), conforme disciplinado neste documento.

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

Sigla	Indicador de Desempenho	Peso do Indicador	Fórmula para Nota Final
ILCE	Indicador de Limpeza e Conservação das Embarcações	25%	ICLE * Peso do Indicador
ISNAN	Indicador de Sinal Náutico e Auxílio à Navegação	25%	ISNAN * Peso do Indicador
IAED	Indicador de Apoio ao Embarque e Desembarque	25%	IAED * Peso do Indicador

IS	Indicador de Segurança	25%	IS * Peso do Indicador
----	------------------------	-----	------------------------

- 2.5. O desempenho da CONCESSIONÁRIA será aferido por meio da NOTA DE DESEMPENHO (ND) da avaliação de desempenho, que consistirá no resultado da soma das multiplicações das notas dos INDICADORES DE DESEMPENHO pelo seu respectivo peso, dividido pela nota máxima para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

$$ND = \frac{(ICLE * \text{Peso do Indicador}) + (ISNAN * \text{Peso do Indicador}) + (IAED * \text{Peso do Indicador}) + (IS * \text{Peso do Indicador})}{3}$$

- 2.6. A NOTA DE DESEMPENHO terá apenas 2 casas decimais e impactará na PENALIDADE APLICADA sobre RECEITA OPERACIONAL BRUTA a ser recolhida pela CONCESSIONÁRIA, conforme a tabela abaixo:

2.7.

Nota de Desempenho (ND)	Acréscimo sobre a PENALIDADE APLICADA
100,00% - 77,78%	0,0% ROB
77,77% - 66,67%	1,0% ROB
66,66% - 55,56%	2,0% ROB
55,55% - 44,44%	3,0% ROB
44,43% - 33,33%	3,5% ROB
33,32% - 22,22%	4,0% ROB
22,21% - 11,11%	4,5% ROB
<b>11,10% - 0,00%</b>	<b>5,0% ROB e penalidade contratual, conforme disciplinado no CONTRATO</b>

- 2.8. Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão verificados mediante a análise de documentos e inspeções de campo, a serem conduzidos pelo PODER CONCEDENTE ou outro por ele indicado nos termos do CONTRATO. Os agentes do PODER CONCEDENTE envolvidos na fiscalização, ou seus

prepostos especialmente designados, deverão ter livre acesso, em qualquer época, à documentação e aos locais de execução dos serviços delegados à CONCESSIONÁRIA.

- 2.9. Para facilitar as tarefas de controle e verificação, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar para o PODER CONCEDENTE todas as informações e documentação necessárias ao cômputo dos INDICADORES DE DESEMPENHO estabelecidos.
- 2.10. O PODER CONCEDENTE deverá justificar e demonstrar, por meio de registros (fotos, medições etc.), sempre que aplicável, todas os tipos de não-conformidades, irregularidades ou inadequações que, porventura, tenham sido identificadas durante o processo de apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

### 3. DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

- 3.1. A seguir, serão apresentados os INDICADORES DE DESEMPENHO que deverão ser aferidos no âmbito do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO. O mérito destes INDICADORES, bem como suas métricas, mecanismo de pontuação, responsáveis pela medição, meio de verificação e periodicidade de apuração poderão ser modificados no âmbito das REVISÕES ORDINÁRIAS, conforme disciplinado no CONTRATO.

ILCE	Indicador de Limpeza e Conservação das Embarcações
<b>Objetivo</b> Monitorar o cumprimento das rotinas de serviços de limpeza e conservação das embarcações que farão o percurso de transporte de passageiros na ÁREA DE CONCESSÃO e sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, por meio da percepção e satisfação dos USUÁRIOS e aferição em campo pelo PODER CONCEDENTE ou quem por ele for indicado.	

### Forma de Medição

Aferição 1 (ILCE-A1): Será avaliada a existência de lixeiras e locais para coleta de lixo e efetiva utilização de locais apropriados para armazenamento de resíduos, lixos e descartes coletados nas embarcações até a destinação para a coleta pública e/ou locais apropriados de destinação final.

- Mecanismo de pontuação:

Critério	Pontuação Trimestral
A1 - Há lixeiras suficientes em lugares acessíveis a todas as regiões das embarcações, os locais para armazenamento de resíduos, lixos e descartes nas embarcações até a destinação para a coleta pública é adequado e satisfatório.	3
B1 - Há lixeiras suficientes mas em lugares inadequados, obstruindo passagens e de difícil acesso durante navegação, embarque e desembarque, lixos e descartes nas embarcações até a destinação para a coleta pública pode melhorar.	2
C1 - Há lixeiras insuficientes nas embarcações, e lixos e descartes nas embarcações até a destinação para a coleta pública não é ideal.	1
D1 - Não há lixeiras na embarcação e processo de coleta e descarte é inadequado.	0

Aferição 2 (ILCE-A2): Será avaliado o estado de conservação das

embarcações, incluindo cadeiras e assentos, acessos das embarcações para embarque e desembarque, paredes, tetos, pisos, mecanismos de iluminação, janelas e vigias náuticas, escotilhas e paióis. Serão avaliados os estados de conservação (ausência de avarias, raxaduras ou quebras) das obras-mortas (parte do casco acima da linha d'água das embarcações) incluindo o estado das pinturas.

- Mecanismo de Pontuação:

<b>Critério</b>	<b>Pontuação Trimestral</b>
A2 - As embarcações estão em ótimo estado de conservação.	<b>3</b>
B2 - As embarcações estão em bom estado de conservação.	<b>2</b>
C2 - As embarcações estão em um nível de conservação insuficiente, apresentando raxaduras, avarias e manutenções pendentes.	<b>1</b>
D2 - As embarcações encontram-se em um nível de conservação precário, apresentando muitas raxaduras e avarias.	<b>0</b>

Aferição 3 (ILCE-A3): Por meio dos questionários da pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS, o PODER CONCEENTE deverá capturar a percepção destes quanto aos seguintes temas:

A3 - Percepção de limpeza e higiene das embarcações. Nota 0, 1, 2 ou 3.

Peso = 50%

B3 - Percepção do estado de conservação das embarcações. Nota 0, 1, 2 ou 3. Peso = 50%

- Mecanismo de Pontuação: A Nota do Indicador consistirá na média aritmética das pesquisas realizadas junto aos USUÁRIOS ao longo do período de 12 (doze) meses, considerados os seguintes parâmetros:

**A média aritmética das aferições 1, 2 e 3 consistirá na nota final do Indicador ILCE.**

ISNAN	Indicador de Sinal Náutico e Auxílio à Navegação
<b>Objetivo</b>	
Garantir a manutenção dos sinais náuticos e elementos de auxílio à navegação ao longo do traçado do sistema de transporte aquaviário que conecta os aeroportos.	
<b>Forma de Medição</b>	
Serão inspecionados todos os sinais náuticos e elementos de auxílio à navegação implantados ao longo do traçado, implantados em conformidade com o TERMO DE REFERÊNCIA e todas as normas e legislações vigentes. O PODER CONCEDENTE ou entidade por ele indicada realizará inspeção trimestral para verificar se todos os elementos supracitados estão devidamente implantados, em bons estados, legíveis e em conformidade com as diretrizes estabelecidas no TERMO DE REFERÊNCIA.	



### Mecanismo de Pontuação

<b>Critério</b>	<b>Pontuação Trimestral</b>
Todos os sinais náuticos e elementos de auxílio à navegação estão devidamente implantados ao longo do traçado, de maneira legível e inteligível	<b>3</b>
Todos os sinais náuticos e elementos de auxílio à navegação estão devidamente implantados ao longo do traçado, mas alguns poucos elementos estão em estágio inicial de degradação e precisam ser substituídos ou suas manutenções realizadas.	<b>2</b>
Todos os sinais náuticos e elementos de auxílio à navegação estão devidamente implantados ao longo do traçado, mas muitos elementos estão em estágio inicial de degradação e precisam ser substituídos ou suas manutenções realizadas.	<b>1</b>
Há algum elemento náutico faltando.	<b>0</b>

### IAED

### Indicador de Apoio ao Embarque e Desembarque

#### Objetivo

Monitoriar e garantir a qualidade do suporte e apoio ao embarque e desembarque, desde a disposição de informações sobre o serviço prestado e horários de partidas e chegadas, até à prestação de apoio a pessoas com deficiência e/ou em cadeiras de roda.

#### Forma de Medição

Serão inspecionadas as informações dispostas nos terminais, bem como avaliada a quantidade de funcionários alocados para prestar apoio no embarque e desembarque, prestando informações além de ser avaliado o treinamento e o preparo dos profissionais para atenderem pessoas com deficiências e/ou em cadeiras de roda.

### Mecanismo de Pontuação

Critério	Pontuação Trimestral
Há elementos suficientes para informar os passageiros acerca de preço, horários de embarque e desembarque, horário de funcionamento, informações relativas aos vôos de ambos os aeroportos; os colaboradores são aptos a prestarem apoio e informações aos passageiros; há colaboradores suficientes para auxiliarem os passageiros no embarque e desembarque; os colaboradores estão preparados para atenderem de forma inclusiva pessoas com deficiência.	3
Há elementos para informar os passageiros acerca de preço, horários de embarque e desembarque, horário de funcionamento, informações relativas aos vôos de ambos os aeroportos, mas com margem para melhoria; os colaboradores são parcialmente aptos a prestarem apoio e informações aos passageiros; há colaboradores para auxiliarem os passageiros no embarque e desembarque mas não de forma suficiente; os	2

colaboradores estão parcialmente preparados para atenderem de forma inclusiva pessoas com deficiência.	
Há poucos elementos para informar os passageiros acerca de preço, horários de embarque e desembarque, horário de funcionamento, informações relativas aos vôos de ambos os aeroportos; os colaboradores são pouco aptos a prestarem apoio e informações aos passageiros; há colaboradores insuficientes para auxiliarem os passageiros no embarque e desembarque; os colaboradores estão mal preparados para atenderem de forma inclusiva pessoas com deficiência.	<b>1</b>
Não há elementos suficiente para informar os passageiros acerca de preço, horários de embarque e desembarque, horário de funcionamento, informações relativas aos vôos de ambos os aeroportos; os colaboradores não são aptos a prestarem apoio e informações aos passageiros; não há colaboradores para auxiliarem os passageiros no embarque e desembarque;	<b>0</b>

<b>IS</b>	<b>Indicador de Segurança</b>
<b>Objetivo</b>	
Monitoriar e garantir a segurança do serviço prestado.	
<b>Forma de Medição</b>	

Serão inspecionados os mecanismos de segurança – câmeras e alarmes, sistemas e outros equipamentos.

**Mecanismo de Pontuação**

<b>Critério</b>	<b>Pontuação Trimestral</b>
Há equipamentos de segurança como boias e coletes salva-vidas suficientes para atenderem o limite máximo de passageiros incluindo a tripulação; está em conformidade com as normas e legislações vigentes; a tripulação está preparada para instruir os passageiros e preparada para lidar com situações como mal tempo, tempestade, águas tempestuosas e movimentadas e demais situações adversas.	<b>3</b>
Há equipamentos de segurança como boias e coletes salva-vidas suficientes para atenderem o limite máximo de passageiros incluindo a tripulação; está em conformidade com as normas e legislações vigentes; a tripulação está parcialmente preparada para instruir os passageiros e preparada para lidar com situações como mal tempo, tempestade, águas tempestuosas e movimentadas e demais situações adversas.	<b>2</b>
Não há equipamentos de segurança como boias e coletes salva-vidas suficientes para atenderem o limite máximo de passageiros incluindo a tripulação; está parcialmente em conformidade	<b>1</b>

com as normas e legislações vigentes; a tripulação está pouco preparada para instruir os passageiros e preparada para lidar com situações como mal tempo, tempestade, águas tempestuosas e movimentadas e demais situações adversas.	
Não há equipamentos de segurança como boias e coletes salva-vidas suficientes para atenderem o limite máximo de passageiros incluindo a tripulação; não está em conformidade com as normas e legislações vigentes; a tripulação não está preparada para instruir os passageiros e preparada para lidar com situações como mal tempo, tempestade, águas tempestuosas e movimentadas e demais situações adversas.	<b>0</b>