



Prefeitura do Município de Londrina

Estado do Paraná

ANEXO VI

SISTEMA DE ANÁLISE DE DESEMPENHO

1. PREMISSAS

Para a implantação do Sistema de Análise de Desempenho, foram utilizados os conceitos de:

- a. Satisfação do cliente, aferida através de pesquisa anual de satisfação, a ser contratada pelo concessionário;
- b. Melhoria, e posterior manutenção, do conforto das instalações do TRL, a partir de necessidades identificadas no Termo de Referência e da pesquisa de satisfação efetuada com usuários e comerciantes para o Estudo de Mercado. Esse aspecto será avaliado por visita técnica sob responsabilidade da Prefeitura Municipal de Londrina e abrangerá:
 - i. Conforto acústico;
 - ii. Condição da cobertura quanto a eliminação de goteiras e vazamentos no telhado;
 - iii. Condição dos sanitários.

2. MENSURAÇÃO DO DESEMPENHO DO CONCESSIONÁRIO

A mensuração do desempenho do Concessionário será orientada por parâmetros de avaliação, que serão representados por indicadores de desempenho, conforme o **Quadro 2-1**.

Quadro 2-1: Parâmetros e indicadores de mensuração do desempenho do Concessionário do TRL



Prefeitura do Município de Londrina

Estado do Paraná

Conceito	Parâmetro	Indicador
Melhoria do conforto das instalações	Conforto acústico conforme Quadro 2-2	Indicador de ruído, verificado em visita técnica, conforme NBR 10152
Melhoria do conforto das instalações	Condição da cobertura para abrigo de intempéries conforme Quadro 2-2	Indicador de ocorrências em dias de chuva
Melhoria do conforto das instalações	Condição dos sanitários conforme Quadro 2-2	Indicador de condição dos sanitários
Satisfação dos Usuários	Opinião dos usuários quanto à condição geral do Terminal, dos serviços e infraestrutura disponíveis, conforme Formulário disponível no Quadro 2-3	Indicador de Qualidade do Terminal – aferido através de pesquisa
Satisfação dos Usuários	Opinião dos usuários quanto à condição geral dos sanitários, dos serviços e infraestrutura disponíveis conforme Formulário disponível no Quadro 2-3	Indicador de Opinião sobre Sanitários – aferido através de pesquisa
Satisfação dos Usuários	Opinião dos usuários quanto à condição das áreas externas do TRL, conforme Formulário disponível no Quadro 2-3	Indicador de Áreas Externas – aferido através de pesquisa

Quanto aos parâmetros relacionados à Melhoria do Conforto das Instalações, o **Quadro 2-2** apresenta as variáveis a serem verificadas, bem como os valores limites e forma de mensuração.

Quadro 2-2: Verificação da Melhoria do conforto das instalações



Prefeitura do Município de Londrina

Estado do Paraná

Parâmetro	Variável	Valores de referência	Mensuração
Conforto acústico	Nível de Pressão Sonora Ponderado - dB(A)	Áreas de bilheterias: 50 db(A) máximo ²⁷ Salas de embarque e áreas de circulação - 55 db(A) máximo ²⁸	Nos termos da NBR 10152/2017, podendo ser utilizado método simplificado e com medições em salas de embarque, áreas de circulação e de bilheterias O indicador será calculado pelo percentual de medições conforme os valores de referência.
Condição da cobertura para abrigo de intempéries	Existência de goteiras, vazamentos no telhado e paredes em dias de chuva	Ausência de ocorrências no dia de inspeção e de evidências de ocorrências recentes	Verificação visual (duas por ano) em épocas propensas a chuvas. A pontuação será de 100, em caso de ausência de ocorrências. Cada ponto de goteira/ vazamento ou evento similar implicará em decréscimo de 25 pontos na nota, até o valor mínimo de 0.
Condição dos sanitários	Disponibilidade de insumos	Papel higiênico	Média do Percentual da presença dos insumos nos sanitários, aferido em duas visitas anuais
		Papel toalha	
		Sabonete	
	Disponibilidade de equipamentos	Cestos de lixo	Média do Percentual da presença dos equipamentos
Portas nos sanitários			

²⁷ Valor adotado na NBR 10152 /2017 para áreas de bilheteria, em aeroportos e rodoviárias.

²⁸ Valor adotado na NBR 10152 /2017 para aeroportos e rodoviárias, em áreas de circulação e salas de espera.



Prefeitura do Município de Londrina

Estado do Paraná

Parâmetro	Variável	Valores de referência	Mensuração	
		Pias, cubas e torneiras	nos sanitários, aferido em duas visitas anuais	
		Vasos sanitários, mictórios e descargas		
	Condição dos equipamentos	Cestos de lixo	Média do percentual de equipamentos operando adequadamente (sem falhas, vazamentos ou danos perceptíveis)	
		Portas nos sanitários		
		Pias, cubas e torneiras		
		Vasos sanitários, mictórios e descargas		
	Limpeza das instalações		Atribuição de nota de 0 a 100 para cada sanitário, quanto à limpeza, com registro fotográfico dos problemas identificados.	Média da avaliação dos sanitários nas duas visitas anuais.

Quadro 2-3: Formulário para pesquisa com usuários do TRL

Ambiente	Sub-grupo	Item	Nota de Satisfação				
Opinião sobre Sanitário	Limpeza	Vaso sanitário e mictórios	OT	BM	RE	RU	PE
		Pias e cubas	OT	BM	RE	RU	PE
		Piso e paredes	OT	BM	RE	RU	PE
	Disponibilidade de Material	Papel Higiênico	OT	BM	RE	RU	PE
		Sabonete	OT	BM	RE	RU	PE
		Papel Toalha	OT	BM	RE	RU	PE
	Disponibilidade de Equipamentos	Descarga	OT	BM	RE	RU	PE
		Cestos de lixo	OT	BM	RE	RU	PE
		Torneiras e saboneteira	OT	BM	RE	RU	PE
		Secador de mão	OT	BM	RE	RU	PE
Qualidade do Terminal	Limpeza	Luminárias	OT	BM	RE	RU	PE
		Paredes	OT	BM	RE	RU	PE
		Pisos e Passarelas	OT	BM	RE	RU	PE



Prefeitura do Município de Londrina

Estado do Paraná

Ambiente	Sub-grupo	Item	Nota de Satisfação				
		Portas, batentes e maçanetas	OT	BM	RE	RU	PE
		Cestos de lixo	OT	BM	RE	RU	PE
		Teto/forro	OT	BM	RE	RU	PE
		Vidros internos e externos	OT	BM	RE	RU	PE
	Painéis com informações de partidas e chegadas	Painéis em locais visíveis	OT	BM	RE	RU	PE
		Painéis em bom funcionamento	OT	BM	RE	RU	PE
		Qualidade das informações (Informações corretas e atualizadas)	OT	BM	RE	RU	PE
	Geral	Segurança	OT	BM	RE	RU	PE
		Iluminação	OT	BM	RE	RU	PE
		Proteção contra intempéries (chuva, vento, etc.) e condição da cobertura	OT	BM	RE	RU	PE
		Acessibilidade do Terminal	OT	BM	RE	RU	PE
	Guarda-volumes	Atendimento do Funcionário	OT	BM	RE	RU	PE
		Tempo de atendimento	OT	BM	RE	RU	PE
	Balcão de Informações	Qualidade da informação dada	OT	BM	RE	RU	PE
		Tempo de atendimento	OT	BM	RE	RU	PE
	Informações pelo Canal de Comunicação	Qualidade da informação dada	OT	BM	RE	RU	PE
		Tempo de atendimento	OT	BM	RE	RU	PE
	Bebedouros	Distribuição dos bebedouros	OT	BM	RE	RU	PE
		Limpeza e funcionamento	OT	BM	RE	RU	PE
	Sinalização de espaços e acesso	Sinalização de espaços e locais de interesse	OT	BM	RE	RU	PE
	Espaços de espera	Distribuição de tomadas para celular e computador	OT	BM	RE	RU	PE
		Distribuição de cadeiras/ assentos	OT	BM	RE	RU	PE
		Condição/ funcionamento das tomadas para recarga de aparelhos	OT	BM	RE	RU	PE
		Condição/ conforto de cadeiras/ assentos	OT	BM	RE	RU	PE
	Conforto acústico	Nível de ruído interno no Terminal (facilidade para conversar, ouvir música, etc.)	OT	BM	RE	RU	PE
	Fraldário	Fraldário	OT	BM	RE	RU	PE
	Áreas externas	Limpeza	Folhagem dos jardins e áreas verdes	OT	BM	RE	RU
Cestos de lixo			OT	BM	RE	RU	PE
Calçadas e acessos			OT	BM	RE	RU	PE
Estacionamento		Limpeza	OT	BM	RE	RU	PE
		Facilidade de pagamento	OT	BM	RE	RU	PE
		Iluminação	OT	BM	RE	RU	PE
Facilidade para encontrar vagas	OT	BM	RE	RU	PE		



Prefeitura do Município de Londrina

Estado do Paraná

Ambiente	Sub-grupo	Item	Nota de Satisfação				
		Atendimento do Funcionário	OT	BM	RE	RU	PE
		Segurança	OT	BM	RE	RU	PE
	Geral	Iluminação	OT	BM	RE	RU	PE
		Acesso para carros	OT	BM	RE	RU	PE
		Acesso para pedestres	OT	BM	RE	RU	PE
		Localização	OT	BM	RE	RU	PE
		Segurança	OT	BM	RE	RU	PE

No quadro, tem-se os seguintes significados para as notas de satisfação:

- f. OT: “ÓTIMO”;
- g. BM: “BOM”;
- h. RE: “REGULAR”;
- i. RU: “RUIM”;
- j. PE: “PÉSSIMO”.

2.1. Períodos de Medição e Prazos

A Concessionária deverá contratar empresa responsável pela organização, aplicação e análise dos resultados da pesquisa anual de satisfação e o para a elaboração do respectivo Relatório de Desempenho para fins de determinação do Índice de Qualidade do Serviço e Infraestrutura do período, podendo o Poder Concedente acompanhar presencialmente a realização das pesquisas através de um único responsável indicado por ela.

A Prefeitura de Londrina será responsável por efetuar as visitas técnicas, sendo duas visitas por ano, e fornecer as respectivas evidências bem como os dados necessários ao cálculo dos indicadores componentes relacionados a conforto acústico, condição da cobertura para abrigo de intempéries e condição dos sanitários.

A primeira Pesquisa de Satisfação será realizada 12 (doze) meses após o início da concessão, devendo ser considerado no respectivo relatório a situação do cronograma de obras pactuado entre Concessionário e Poder Concedente. Durante o período anterior, não haverá acréscimos no pagamento da OUTORGA PERIÓDICA VARIÁVEL.

O Relatório de Desempenho deve conter, além das atualizações periódicas previstas pelos questionários, o histórico das pesquisas realizadas anteriormente e o histórico dos índices calculados a partir de visitas técnicas.



Prefeitura do Município de Londrina

Estado do Paraná

2.2. Aplicação do Questionário

O questionário do **Quadro 2-3** é uma prévia do questionário que será aplicado na Pesquisa de Satisfação. Ele deverá ser previamente aprovado pelo Poder Concedente.

Se necessário ao atendimento dos objetivos da Concessão, o questionário poderá ser reavaliado e revisto periodicamente, em períodos não superiores a 5 (cinco) anos, desde que necessário para incrementar e tornar efetivo o atendimento do Edital e do Contrato.

Os usuários deverão ser abordados individualmente, sendo explicitado o caráter voluntário da participação, a partir do qual responderá às questões formuladas para a avaliação de Serviços e Infraestrutura do Terminal Rodoviário de Londrina.

2.3. Cálculo da amostra

O cálculo da amostra de pessoas que devem ser entrevistadas no terminal levará em consideração o número de pessoas que passam pelo terminal por dia, ou seja, número de usuários por dia dividido por dois. Isso por que o número de usuários leva em consideração embarques e desembarques.

A fórmula para o cálculo da amostra é:

$$n = \frac{N \times z^2 \times p' \times q'}{(N - 1) \times e^2 + z^2 \times p' \times q'}$$

Onde:

N: População – número de pessoas que passam no terminal por dia (número de usuários diários dividido por 2). Como a pesquisa deverá ser feita a cada doze meses, será utilizada a média dos usuários diários do último período.

e: Erro amostral – é a diferença, para mais e para menos, entre o valor estimado pela pesquisa e o verdadeiro valor. Utilizar sempre um erro amostral de aproximadamente 3,5%.

z: Nível de confiança / Nível de significância / Desvio Padrão – o nível de confiança indica a probabilidade de que o erro cometido pela pesquisa não exceda os 3,5% definido acima. Adotar um nível de confiança de 95%, ou seja, admitindo-se que exista 5% de chances de ocorrer o erro amostral (nível de significância). A partir do nível de significância de 5% que definimos, utilizando uma tabela estatística, chegamos ao valor do desvio padrão a ser utilizado na fórmula acima. O desvio padrão, para 5% de significância, terá um valor de 1,96.



Prefeitura do Município de Londrina

Estado do Paraná

p': Respostas favoráveis – representa a quantidade de pessoas que darão respostas favoráveis à pesquisa. Considerar que metade das pessoas darão respostas favoráveis, ou seja, 0,5.

q': Respostas desfavoráveis – representa a quantidade de pessoas que darão respostas desfavoráveis à pesquisa. Considerar que metade das pessoas darão respostas desfavoráveis, ou seja, 0,5.

2.4. Cálculo do IQSI

A partir dos resultados da pesquisa, os indicadores de Qualidade do Terminal, Opinião sobre Sanitários e de Áreas Externas serão calculados pela média do percentual de respostas ÓTIMO e BOM, sobre o total das respostas, conforme a fórmula:

$$\text{Indicador de pesquisa} = \frac{\sum_{\text{Questão } 1}^{\text{Questão } n} \left(\frac{\Sigma (\text{OT} + \text{BM})}{\Sigma (\text{OT} + \text{BM} + \text{RE} + \text{RU} + \text{PE})} \right)}{\text{total de questões } (n)}$$

O cálculo do Índice de Qualidade de Serviços e Infraestrutura (IQSI) é calculado pela média de cada um dos indicadores componentes, a saber:

- g. Indicador de Conforto acústico;
- h. Indicador de Condição da cobertura para abrigo de intempéries;
- i. Indicador de Condição dos sanitários;
- j. Indicador de Opinião sobre Sanitário;
- k. Indicador de Qualidade do Terminal; e
- l. Indicador de Áreas externas.

2.5. Relatório de Desempenho

Os cálculos do IQSI devem constar em um Relatório de Desempenho que será inicialmente elaborado e entregue pela Concessionária ao Poder Concedente. O Modelo Relatório de Desempenho deverá conter:

- e. Relatórios demonstrativos da realização da pesquisa de opinião, incluindo histórico, fonte dos dados e banco de dados, responsável pela coleta e outras informações pertinentes;



Prefeitura do Município de Londrina

Estado do Paraná

- f. Relatórios demonstrativos das visitas técnicas realizadas, com a avaliação dos quesitos especificados, fontes de dados, responsável pela coleta, registro fotográfico e outras informações pertinentes;
- g. Informações completas sobre o cálculo dos componentes do IQSI a partir da pesquisa com usuário se visitas técnicas;
- h. Cálculo do IQSI consolidado.

O formato e padrão de apresentação do Relatório de Desempenho deverão ser previamente apresentados e aprovados pelo Poder Concedente, no prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias anterior à conclusão da reforma do Terminal Rodoviário. A forma de apresentação do Relatório poderá ser modificada ao longo da Concessão por solicitação do Poder Concedente com o objetivo de tornar a apuração dos resultados mais clara e precisa.

O Relatório de Desempenho será efetuado pelo Concessionário que receberá da Prefeitura os resultados das vistorias efetuadas e que, depois de concluída a pesquisa, fará a tabulação dos dados e compilação em um único relatório que será encaminhado para o Poder Concedente.

Após o processo de medição, o IQSI apurado será utilizado pelo Poder Concedente para realizar os ajustes necessários ao valor nominal da Outorga Periódica Variável devida ao Poder Concedente, conforme **item 2.6**, referente a Penalidades e Bonificações.

2.6. Penalidades e Bonificações

A partir do resultado do Índice de Qualidade do Serviço e Infraestrutura (IQSI), apresentado no Relatório de Desempenho e esclarecido nos item acima, a Concessionária estará sujeita à aplicação de penalidades ou bonificações, aplicada na Outorga Periódica Variável, sobre o valor anualizado, a ser paga à Concedente na primeira data subsequente à conclusão do Relatório de Desempenho.

O Quadro 2-4 mostra os pontos percentuais que serão acrescidos ao Percentual de Outorga Periódica Variável a ser paga à Concedente.

QUADRO 2-4: PENALIDADES E BONIFICAÇÕES APLICADAS SOBRE A OUTORGA PERIÓDICA VARIÁVEL

IOS			Acréscimo
0,95	≤	1,00	Decréscimo (bônus) de 5%
0,90	≤	0,95	Decréscimo (bônus) de 2.5%
0,85	≤	0,90	Nem multa e nem bônus



Prefeitura do Município de Londrina

Estado do Paraná

IOS			Acréscimo
0,80	≤	0,85	Acréscimo (multa) de 1.5%
0,75	≤	0,80	Acréscimo (multa) de 3.0%
0,65	≤	0,75	Acréscimo (multa) de 4.5%
0,50	≤	0,65	Acréscimo (multa) de 6.0%
0,25	≤	0,50	Acréscimo (multa) de 7.5%
0,00	≤	0,25	Acréscimo (multa) de 10.0%

O resultado obtido pelo IQSI será aplicado na Outorga Periódica Variável a ser paga pela Concessionária nos 4 (quatro) trimestres seguintes ao fechamento e aprovação da pesquisa.

Na hipótese de obtenção pela Concessionária de IQSI que represente acréscimo no percentual da Outorga De Periódica Variável, deverá a Concessionária apresentar no prazo máximo de 10 (dez) dias plano de ação corretiva contendo detalhadamente as soluções propostas para adequar os níveis de serviços esperados pelos usuários. Caso o plano de ação corretiva seja aceito pelo Poder Concedente e seja efetivamente implementado pela Concessionária em no máximo 20 (vinte) dias, o acréscimo na Outorga De Periódica Variável será reduzido para 50% (cinquenta por cento) do acréscimo.

Na hipótese de obtenção pela Concessionária de IQSI que represente reincidência em penalidade descrita no quadro acima, poderá o Poder Concedente, a seu critério, determinar a aplicação da penalidade imediatamente mais gravosa nos termos descritos na tabela anterior.