



RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO E ANÁLISE DA CONSISTÊNCIA DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

VERIFICADOR INDEPENDENTE DO SISTEMA
METROVIÁRIO DE SALVADOR E LAURO DE
FREITAS – SMSL

COMPETÊNCIA: AGOSTO/2023



HOUER
Concessões

Ref.: Contrato de Prestação de Serviços Especializados de Verificador Independente (“VI”) do Sistema Metroviário de Salvador e Lauro de Freitas – SMSL – **Contrato N° 02/2023**



PRODUTO 4 (P4):

P4: Relatório mensal de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho apurados pela Concessionária no âmbito do Sistema de Avaliação de Desempenho, definido no Anexo 6 do Contrato de Concessão e no Manual de Procedimentos da Avaliação de Desempenho.

Contratante: Companhia de Transportes do Estado da Bahia – CTB

Poder Concedente: Governo do Estado da Bahia – Secretaria de Desenvolvimento Urbano (**SEDUR**), tendo como interveniente-anuente a Companhia de Transportes do Estado da Bahia (**CTB**)

Concessionária: Sociedade Empresária de Propósito Específico Companhia do Metrô da Bahia S.A. (“CCR Metrô Bahia”)

Contrato de Concessão: 01/2013

Verificador Independente: Houer Consultoria e Concessões LTDA

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

CONTROLE DE VERSÃO			
VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO	ELABORADO POR
01	16/10/2023	Elaboração do Relatório de Verificação e Análise da Consistência dos Indicadores de Desempenho.	Vinícius Zamora/Leticia dos Santos/Keylla Maria Torres da Cunha/Vinícius Costa Iannotti/Aslane Fernanda Carvalho dos Santos/ Mateus Silva Moreira

SUMÁRIO

1. CONTEXTO E OBJETIVOS.....	5
2. O ESCOPO DO RELATÓRIO	6
3. CÁLCULO E AFERIÇÃO DOS INDICADORES	7
3.1 METODOLOGIA DOS CÁLCULOS.....	7
3.2 RESULTADOS DA APURAÇÃO	8
3.3 AFERIÇÃO DOS RESULTADOS	10
3.3.1 GRUPO I – OPERAÇÃO.....	10
3.3.1.1 Indicador da Regularidade do Intervalo Entre trens (IRIT)	10
3.3.1.2 Indicador do Cumprimento da Oferta de Trens (ICOT)	15
3.3.2 GRUPO II – SEGURANÇA	20
3.3.2.1 Indicador de Acidentes com Usuários no Sistema Metroviário (IAUM)..	20
3.3.2.2 Índice de Crimes e Contravenções penais com Usuários e Empregados no Sistema Metroviário (ICUM)	23
3.3.3 GRUPO III – SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	25
3.3.3.1 Indicador do Tempo Gasto no Acesso à Área Paga (ITAP)	25
3.3.3.2 Índice de Reclamações Gerais (IRGE).....	33
3.3.3.3 Indicador Geral de Satisfação do Usuário (IGSU)	38
3.3.4. GRUPO IV MANUTENÇÃO	39
3.3.4.1 Indicador da Disponibilidade do Material Rodante (IDMR).....	39
3.3.4.2 Indicador de Disponibilidade de Estações e Entornos (IDEE)	44
4 AFERIÇÃO DOS RESULTADOS	59
5 IMPACTOS NO CÁLCULO DA PARCELA VARIÁVEL	61
6 ANÁLISE SOBRE A CONSISTÊNCIA DOS RELATÓRIOS DE DESEMPENHO APRESENTADOS PELA CONCESSIONÁRIA	63

7 HISTÓRICO DO TOTAL DE OCORRÊNCIAS – ICUM, IAUM E IRGE	64
7.1 ANÁLISES DAS OCORRÊNCIAS – ICUM, IAUM E IRGE.....	68
7.1.1 INDICADOR – IAUM	68
7.1.2 INDICADOR – ICUM	69
7.1.3 INDICADOR – IRGE	71
9 CONCLUSÃO	72
ANEXO A - PLANILHA DE OCORRÊNCIAS DO IAUM	73
ANEXO B - PLANILHA DE OCORRÊNCIAS DO ICUM	73
ANEXO C - PLANILHA DE RECLAMAÇÕES DO IRGE.....	73
ANEXO D - ATA DA REUNIÃO DE 21 DE AGOSTO DE 2023.....	73



P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

1. CONTEXTO E OBJETIVOS

O presente relatório se refere ao Produto 4 (P4) previsto no Termo de Referência do Edital de Licitação LP nº 22.002 que integra o contrato nº 02/2023, celebrado entre a Companhia de Transportes do Estado da Bahia - CTB e a Empresa Houer Consultoria e Concessões LTDA.

Conforme o termo de referência supracitado, o escopo de verificação inclui:

- i. aferir e certificar o desempenho e a qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA na OPERAÇÃO do SISTEMA METROVIÁRIO DE SALVADOR E LAURO DE FREITAS – SMSL, calculando as contraprestações pecuniárias estabelecidas no âmbito do CONTRATO DE CONCESSÃO. As avaliações serão realizadas em consonância com o disposto no Anexo 6 – SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO do CONTRATO DE CONCESSÃO e o Manual de Procedimentos de Avaliação de Desempenho aprovado pelas Partes em 12/03/2021, considerando eventuais termos aditivos já celebrados;
- ii. avaliar, mediante provocação, pleitos de possíveis reequilíbrios econômico-financeiros do CONTRATO DE CONCESSÃO e revisar o fluxo de caixa marginal, observadas as disposições contidas na subcláusula 26.10 do CONTRATO DE CONCESSÃO;
- iii. verificar e certificar os cálculos de reajuste dos valores consignados no CONTRATO DE CONCESSÃO, observadas as disposições contratuais pertinentes;
- iv. apurar e certificar anualmente o inventário dos BENS VINCULADOS apresentado pela Concessionária;
- v. avaliar os registros das informações geradas pela CONCESSIONÁRIA relativas à comercialização, bilhetagem, custódia, liquidação, distribuição e clearing, apurando e certificando o compartilhamento dos riscos assumidos entre as Partes em relação ao Agente de Liquidação e a Demanda de Passageiros Projetada e Realizada;
- vi. apurar e certificar o compartilhamento das RECEITAS EXTRAORDINÁRIAS conforme cláusula 23.9 do CONTRATO DE CONCESSÃO, bem como avaliar

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

a definição do percentual de compartilhamento de receitas não explicitadas na referida subcláusula;

- vii. verificar e acompanhar a eficácia e a eficiência das ações desempenhadas pela CONCESSIONÁRIA na MANUTENÇÃO do SMSL, baseado no Plano de Manutenção e em consonância com o disposto nos Anexos 5 e 6 do CONTRATO DE CONCESSÃO.

Este relatório faz parte do escopo de verificação e corresponde ao Produto 4 (P4): Relatório mensal de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho apurados pela Concessionária no âmbito do Sistema de Avaliação de Desempenho, de periodicidade mensal, referente **ao mês de agosto/2023.**

2. O ESCOPO DO RELATÓRIO

O presente relatório tem como objetivo relatar as avaliações realizadas pelo Verificador Independente acerca do cumprimento do Contrato pela Concessionária e da qualidade dos serviços prestados. Estas avaliações correspondem ao Item i do escopo de verificação independente destacado no tópico 1-CONTEXTO E OBJETIVOS deste documento.

Com isso, esse relatório contém os seguintes componentes:

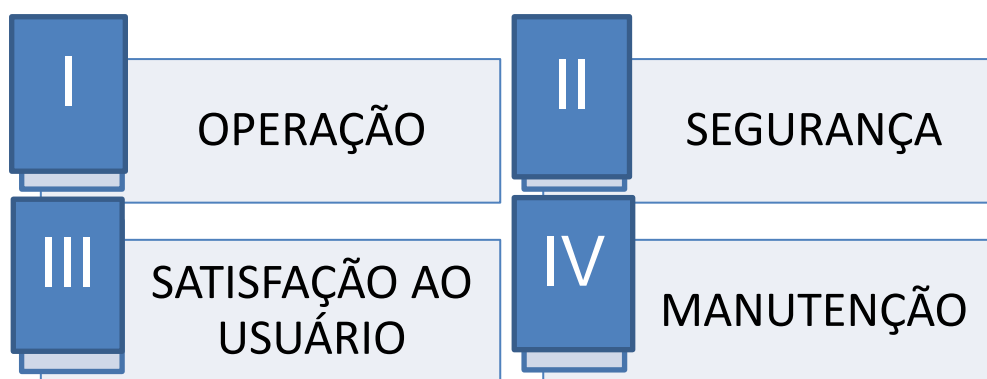
- a) Cálculo dos indicadores de desempenho previstos nos quatro grupos (operação, segurança, satisfação do usuário e manutenção) e consequentemente da Nota parcial Mensal de Desempenho de todos os grupos (NDP);
- b) Cálculo da Nota final de Desempenho Anual (ND) a cada conclusão de 12 meses da operação plena do SMSL (março a fevereiro), indicando os impactos no cálculo da Parcela Variável devida à Concessionária no âmbito do total de pagamentos á títulos de contraprestações;
- c) Realização de reuniões com a Concessionária, CTB e Poder concedente para a avaliação dos resultados e possíveis evidências e justificativas apresentadas pela Concessionária, bem como apontamento de prováveis causas para divergências identificadas.

3. CÁLCULO E AFERIÇÃO DOS INDICADORES

3.1 METODOLOGIA DOS CÁLCULOS

Conforme o Anexo 6 – Sistema de Avaliação de Desempenho – do contrato de Concessão nº01/2013, os indicadores de desempenho previstos para o SMSL são divididos em quatro grupos, conforme figura 1.

Figura 1 - Grupos de Indicadores



Cada Grupo terá uma Nota Parcial de Desempenho Mensal, para todo o sistema metroviário, sendo essa nota obtida pela média aritmética das notas conferidas a cada indicador de desempenho intragrupo.

Figura 2 - Composição da NDP Mensal de Desempenho de Todos os Grupos com valores máximos

Composição da NDP - Valores Máximos Possíveis						
NDP:10	Indicador	Peso	Nota	Indicador	Peso	Nota
	NG1	3	1,00	IRIT	1/2	1,00
				ICOT	1/2	1,00
	NG2	2	1,00	IAUM	1/2	1,00
				ICUM	1/2	1,00
	NG3	4	1,00	IRGE	1/3	1,00
				ITAP	1/3	1,00
				IGSU	1/3	1,00
	NG4	1	1,00	IDMR	1/2	1,00
				IDEE	1/2	1,00

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

A Nota Parcial de Desempenho Mensal de Todos os Grupos (NDP), para todo o sistema metroviário, será a média ponderada das Notas Parciais de Desempenho Mensal de cada grupo (NG1 a NG4). A Nota Final de Desempenho Anual (ND) será fruto da média aritmética de doze Notas Finais de Desempenho Mensal (NDP).

O quadro a seguir apresenta as diretrizes do contrato de Concessão para o cálculo da Nota parcial de Desempenho de todos os Grupos, que compõe a Nota Final de Desempenho Anual.

Descrição do Indicador
Essa Nota, de caráter mensal, é obtida pela média ponderada dos valores médios também mensais obtidos para os indicadores dos Grupos I a IV (NG1 a NG4), apresentados anteriormente, com duas casas decimais, para todo o sistema. A Nota está fixada numa escala de 0 a 10, com os arredondamentos seguindo o padrão normativo da ABNT.
Fórmula de Cálculo
$NDP = (3 \times NG1) + (2 \times NG2) + (4 \times NG3) + NG4$

3.2 RESULTADOS DA APURAÇÃO

O escopo desse relatório trata do mês de **agosto de 2023**, tendo em vista o início da operação do SMSL em março de 2019, os indicadores de Desempenho devem, a partir de então serem apurados como um todo, impactando no cálculo da Contraprestação Mensal Efetiva.

Figura 3 - Apuração dos indicadores que compõem a Nota Parcial Mensal de Desempenho de todos os grupos referente a **agosto de 2023**

APURAÇÃO DE AGOSTO DE 2023						
NDP:9,6	Indicador	Peso	Nota	Indicador	Peso	Nota
	NG1	30%	1,00	IRIT	15%	1,00
				ICOT	15%	1,00
	NG2	20%	1,00	IAUM	10%	1,00
				ICUM	10%	1,00
	NG3	40%	0,9	IRGE	13,30%	1,00
				ITAP	13,30%	1,00
				IGSU	13,30%	0,71
	NG4	10%	1,00	IDMR	5%	1,00
				IDEE	5%	1,00

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Na figura 3 é apresentada a Nota Parcial Mensal de Desempenho de todo os grupos para o período em questão, conforme diretrizes do Contrato de Concessão e alterações realizadas a partir do termo aditivo nº2:

“A Avaliação de Desempenho deverá ser realizada imediatamente após o início da OPERAÇÃO TRANSITÓRIA. Entretanto, a aplicação da Nota de Desempenho Anual na CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL MÁXIMA somente ocorrerá um ano após a OPERAÇÃO PLENA de cada LINHA (1 e 2)”.

O quadro a seguir apresenta a apuração da NDP para ambas as linhas para a competência de **agosto/2023**:

Apuração do Verificador
$NDP = (3 \times NG1) + (2 \times NG2) + (4 \times NG3) + NG4$
$NDP = (3 \times 1,00) + (2 \times 1,00) + (4 \times 0,90) + 1,00$
$NDP = 3,00 + 2,00 + 3,6 + 1,00$
$NDP = 9,6$
SMSL

A Nota Parcial Mensal de Desempenho de Todos os Grupos, conforme diretrizes do Contrato de Concessão, é composta por nove indicadores divididos em quatro grupos que serão descritos nas próximas seções.

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

3.3 AFERIÇÃO DOS RESULTADOS

3.3.1 GRUPO I – OPERAÇÃO

3.3.1.1 Indicador da Regularidade do Intervalo Entre trens (IRIT)

Conforme o manual de Desempenho do SMSL, este indicador é apurado:

Descrição do Indicador Monitora a regularidade e a quantidade de lugares ofertados, medindo a regularidade de intervalo, com valor final compreendido entre 0 e 1, expresso em até duas casas decimais	
Apuração dos Dados Realizada diariamente, considerando a relação entre a média das medições do intervalo realizado entre trens na estação inicial da interstação mais carregada da Linha 1 e da Linha 2, e o intervalo entre trens programado, nos horários definidos pelo contrato. A medição da quantidade de intervalos entre trens foi considerada entre a passagem do primeiro trem e a passagem do último trem, dentro da faixa horária em medição, conforme estabelecido pelo Termo Aditivo nº 04 do contrato.	
Fórmula de Cálculo	
$IRIT_{\text{período}} = \frac{Q_r}{Q_p}$	$IRIT_{\text{período}} = IRIT \text{ obtido para o período de medição}$ $Q_r = \text{quantidade de intervalos realizados até 1,2 vezes o tempo do intervalo programado no período de medição;}$ $Q_p = \text{quantidade total de intervalos programados no período de medição.}$
$IRIT_{\text{dia}} = \frac{\sum_{i=1}^n IRIT_{\text{período}_i}}{n}$	$IRIT_{\text{período}_i} = IRIT \text{ do período no dia em questão}$ $IRIT_{\text{dia}} = IRIT \text{ no dia}$ $n = \text{número de períodos de medição no dia em questão}$
$IRIT = \frac{\sum_{i=1}^d IRIT_{\text{dia}_i}}{d}$	$IRIT_{\text{dia}_i} = IRIT \text{ do dia no mês em questão}$ $d = \text{número de dias no mês em questão}$ $IRIT \begin{cases} 0, & \text{valor calculado} < 0,90 \\ 1, & \text{valor calculado} \geq 0,90 \end{cases}$

De acordo com o Anexo 6 o intervalo do trem é definido como sendo “o intervalo de tempo compreendido entre o instante da abertura de portas de um trem e o instante da abertura de portas do trem anterior na mesma plataforma”.

Como no sistema de sinalização da Concessionária (VICOS) não é possível que se obtenha de forma automática os registros dos instantes de abertura das portas dos trens, sendo assim, o manual de apuração de desempenho definiu que o intervalo entre trens poderá ser medido como o intervalo entre o instante de partida de um trem até o instante de partida do trem seguinte na mesma plataforma.

A seguir apresentamos a apuração do indicador para o **mês de agosto**.

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Tabela 1 - Apuração do IRIT para a Linha 1

Linha 1						
DATA	IRIT	PICO MATUTINO	PICO VESPERTINO	VALE MATUTINO	VALE NOTURNO	VALE VESPERTINO
01/08/2023	0,96	0,80	1,00	1,00	1,00	1,00
02/08/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
03/08/2023	0,99	0,93	1,00	1,00	1,00	1,00
04/08/2023	0,89	0,87	0,58	1,00	1,00	1,00
05/08/2023	0,96	0,80	1,00	1,00	1,00	1,00
06/08/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
07/08/2023	0,99	0,93	1,00	1,00	1,00	1,00
08/08/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
09/08/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
10/08/2023	0,94	0,93	0,93	0,86	1,00	1,00
11/08/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
12/08/2023	0,93	0,82	1,00	0,83	1,00	1,00
13/08/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
14/08/2023	0,99	1,00	0,93	1,00	1,00	1,00
15/08/2023	0,75	0,87	0,90	1,00	1,00	0,00
16/08/2023	0,93	0,86	0,77	1,00	1,00	1,00
17/08/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
18/08/2023	0,95	0,90	0,87	1,00	1,00	1,00
19/08/2023	0,96	0,80	1,00	1,00	1,00	1,00
20/08/2023	0,96	1,00	1,00	1,00	0,80	1,00
21/08/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
22/08/2023	0,93	0,86	0,80	1,00	1,00	1,00
23/08/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
24/08/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
25/08/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
26/08/2023	0,96	0,82	1,00	1,00	1,00	1,00
27/08/2023	0,96	1,00	1,00	0,80	1,00	1,00
28/08/2023	0,97	0,87	1,00	1,00	1,00	1,00
29/08/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
30/08/2023	0,91	0,60	0,93	1,00	1,00	1,00
31/08/2023	0,99	0,94	1,00	1,00	1,00	1,00
Soma IRIT	30,12					
Média IRIT	0,97					

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Tabela 2 - Apuração do IRIIT para a Linha 2

Linha 2						
DATA	IRIT	PICO MATUTINO	PICO VESPERTINO	VALE MATUTINO	VALE NOTURNO	VALE VESPERTINO
01/08/2023	0,93	0,93	0,71	1,00	1,00	1,00
02/08/2023	0,96	0,87	0,93	1,00	1,00	1,00
03/08/2023	0,93	0,87	0,80	1,00	1,00	1,00
04/08/2023	0,97	1,00	0,86	1,00	1,00	1,00
05/08/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
06/08/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
07/08/2023	0,95	0,94	0,79	1,00	1,00	1,00
08/08/2023	0,97	0,94	0,93	1,00	1,00	1,00
09/08/2023	0,96	1,00	0,79	1,00	1,00	1,00
10/08/2023	0,94	0,88	0,80	1,00	1,00	1,00
11/08/2023	0,93	0,79	0,86	1,00	1,00	1,00
12/08/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
13/08/2023	0,55	1,00	1,00	0,00	0,00	0,75
14/08/2023	0,89	0,88	0,58	1,00	1,00	1,00
15/08/2023	0,43	0,94	0,20	0,00	1,00	0,00
16/08/2023	0,93	0,94	0,69	1,00	1,00	1,00
17/08/2023	0,96	0,88	0,93	1,00	1,00	1,00
18/08/2023	0,92	0,88	0,71	1,00	1,00	1,00
19/08/2023	0,97	1,00	1,00	0,83	1,00	1,00
20/08/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
21/08/2023	0,96	0,94	0,86	1,00	1,00	1,00
22/08/2023	0,96	1,00	0,79	1,00	1,00	1,00
23/08/2023	0,93	0,88	0,79	1,00	1,00	1,00
24/08/2023	0,93	0,88	0,79	1,00	1,00	1,00
25/08/2023	0,97	1,00	0,86	1,00	1,00	1,00
26/08/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
27/08/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
28/08/2023	0,84	0,42	0,79	1,00	1,00	1,00
29/08/2023	0,96	0,94	0,88	1,00	1,00	1,00
30/08/2023	0,90	0,56	0,93	1,00	1,00	1,00
31/08/2023	0,93	0,79	0,88	1,00	1,00	1,00
SOMA IRIIT	28,58					
MÉDIA IRIIT	0,97					

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Na tabela 3, a seguir, é apresentado o valor do IRIT para o SMSL:

Tabela 3 - IRIT para as Linha 1 e 2

Linha 1 e 2			
DATA	Linha 1	Linha 2	IRIT DIA
01/08/2023	0,96	0,93	0,94
02/08/2023	1,00	0,96	0,98
03/08/2023	0,99	0,93	0,96
04/08/2023	0,89	0,97	0,93
05/08/2023	0,96	1,00	0,98
06/08/2023	1,00	1,00	1,00
07/08/2023	0,99	0,95	0,97
08/08/2023	1,00	0,97	0,99
09/08/2023	1,00	0,96	0,98
10/08/2023	0,94	0,94	0,94
11/08/2023	1,00	0,93	0,97
12/08/2023	0,93	1,00	0,97
13/08/2023	1,00	0,55	0,78
14/08/2023	0,99	0,89	0,94
15/08/2023	0,75	0,43	0,59
16/08/2023	0,93	0,93	0,93
17/08/2023	1,00	0,96	0,98
18/08/2023	0,95	0,92	0,94
19/08/2023	0,96	0,97	0,96
20/08/2023	0,96	1,00	0,98
21/08/2023	1,00	0,96	0,98
22/08/2023	0,93	0,96	0,95
23/08/2023	1,00	0,93	0,97
24/08/2023	1,00	0,93	0,97
25/08/2023	1,00	0,97	0,99
26/08/2023	0,96	1,00	0,98
27/08/2023	0,96	1,00	0,98
28/08/2023	0,97	0,84	0,91
29/08/2023	1,00	0,96	0,98
30/08/2023	0,91	0,90	0,90
31/08/2023	0,99	0,93	0,96
Soma (IRIT)			29,36
Média (IRIT)			0,95

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Sendo assim o valor do IRIT para o SMSL é:

Apuração do Verificador

$$IRIT_{SMSL} = \sum_{i=31} 31 IRIT_{DIA} = \frac{29,36}{31} = 0,94 \xrightarrow{\geq 0,90} 1,00$$

SMSL

A seguir é apresentado o acompanhamento mensal dos valores do IRIT referentes ao 5º ano operacional:

Tabela 4 - Acompanhamento mensal dos valores do IRIT

Acompanhamento		
Período	Valor	IRIT
mar/23	0,92	1,00
abr/23	0,90	1,00
mai/23	0,96	1,00
jun/23	0,96	1,00
jul/23	0,94	1,00
ago/23	0,94	1,00

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

3.3.1.2 Indicador do Cumprimento da Oferta de Trens (ICOT)

Conforme o manual de Desempenho do SMSL, este indicador é apurado:

Descrição do Indicador	
Monitora o cumprimento do planejamento diário da oferta com valor final compreendido entre 0 e 1, expresso em até duas casas decimais.	
Apuração dos Dados	
Realizada diariamente por meio da relação entre o número de viagens realizadas e o número de viagens programadas, em ambas as linhas. Entende-se por viagem o percurso completo, em serviço, do trem de uma estação a outra, considerando os períodos e horários para aferição do indicador serão os picos e vales, como definido na tabela 5.1 do Anexo 6 do Contrato de Concessão.	
ICOT	
$ICOT_{\text{período}} = \frac{T_r}{T_p}$	$ICOT_{\text{período}}$: indicador do cumprimento da oferta de trens; T_r = quantidade de trens realizados no período de medição; T_p = quantidade total de programados no período de medição.
$ICOT_{\text{dia}} = \frac{\sum_{i=1}^n ICOT_{\text{período}_i}}{n}$	$ICOT_{\text{período}_i}$ = ICOT do período no dia em questão $ICOT_{\text{dia}}$ = ICOT no dia n = número de períodos de medição no dia em questão
$ICOT = \frac{\sum_{i=1}^d ICOT_{\text{dia}_i}}{d}$	$ICOT_{\text{dia}_i}$ = ICOT do dia no mês em questão d = número de dias no mês em questão
$ICOT \begin{cases} 0, & \text{valor calculado} < 0,90 \\ 1, & \text{valor calculado} \geq 0,90 \end{cases}$	

De acordo com o Anexo 6, o indicador apurado diariamente por meio da relação entre o número de viagens realizadas e o número de viagens programadas, em ambas as linhas. Entende-se por viagem o percurso completo, em serviço, do trem de uma estação terminal a outra.

A base de dados desse indicador é o mesmo do IRIT, fornecidos pelo sistema VICOS da Concessionária.

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Tabela 5 - Apuração do ICOT para a Linha 1

Linha 1							
DATA	LINHA	ICOT	PICO MATUTINO	PICO VESPERTINO	VALE MATUTINO	VALE NOTURNO	VALE VESPERTINO
01/08/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
02/08/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
03/08/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
04/08/2023	LINHA 1	0,97	1,00	0,87	1,00	1,00	1,00
05/08/2023	LINHA 1	0,80	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00
06/08/2023	LINHA 1	0,80	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00
07/08/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
08/08/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
09/08/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
10/08/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
11/08/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
12/08/2023	LINHA 1	0,80	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00
13/08/2023	LINHA 1	0,80	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00
14/08/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
15/08/2023	LINHA 1	0,55	1,00	0,73	0,00	1,00	0,00
16/08/2023	LINHA 1	0,99	1,00	0,93	1,00	1,00	1,00
17/08/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
18/08/2023	LINHA 1	0,95	0,73	1,00	1,00	1,00	1,00
19/08/2023	LINHA 1	0,80	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00
20/08/2023	LINHA 1	0,80	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00
21/08/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
22/08/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
23/08/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
24/08/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
25/08/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
26/08/2023	LINHA 1	0,80	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00
27/08/2023	LINHA 1	0,80	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00
28/08/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
29/08/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
30/08/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
31/08/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Tabela 6 - Apuração do ICOT para a Linha 2

Linha 2							
DATA	LINHA	ICOT	PICO MATUTINO	PICO VESPERTINO	VALE MATUTINO	VALE NOTURNO	VALE VESPERTINO
01/08/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
02/08/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
03/08/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
04/08/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
05/08/2023	LINHA 2	0,80	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00
06/08/2023	LINHA 2	0,80	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00
07/08/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
08/08/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
09/08/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
10/08/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
11/08/2023	LINHA 2	0,99	0,94	1,00	1,00	1,00	1,00
12/08/2023	LINHA 2	0,80	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00
13/08/2023	LINHA 2	0,50	0,00	1,00	0,67	0,00	0,83
14/08/2023	LINHA 2	0,97	1,00	0,87	1,00	1,00	1,00
15/08/2023	LINHA 2	0,55	1,00	0,73	0,00	1,00	0,00
16/08/2023	LINHA 2	0,99	1,00	0,93	1,00	1,00	1,00
17/08/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
18/08/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
19/08/2023	LINHA 2	0,80	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00
20/08/2023	LINHA 2	0,80	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00
21/08/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
22/08/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
23/08/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
24/08/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
25/08/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
26/08/2023	LINHA 2	0,80	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00
27/08/2023	LINHA 2	0,80	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00
28/08/2023	LINHA 2	0,96	0,81	1,00	1,00	1,00	1,00
29/08/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
30/08/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
31/08/2023	LINHA 3	0,99	0,94	1,00	1,00	1,00	1,00

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Tabela 7 - Apuração do ICOT para o SMSL

DATA	Linha 1	Linha 2	ICOT DIA
01/08/2023	1,00	1,00	1,00
02/08/2023	1,00	1,00	1,00
03/08/2023	1,00	1,00	1,00
04/08/2023	0,97	1,00	0,99
05/08/2023	0,80	0,80	0,80
06/08/2023	0,80	0,80	0,80
07/08/2023	1,00	1,00	1,00
08/08/2023	1,00	1,00	1,00
09/08/2023	1,00	1,00	1,00
10/08/2023	1,00	1,00	1,00
11/08/2023	1,00	0,99	0,99
12/08/2023	0,80	0,80	0,80
13/08/2023	0,80	0,50	0,65
14/08/2023	1,00	0,97	0,99
15/08/2023	0,55	0,55	0,55
16/08/2023	0,99	0,99	0,99
17/08/2023	1,00	1,00	1,00
18/08/2023	0,95	1,00	0,97
19/08/2023	0,80	0,80	0,80
20/08/2023	0,80	0,80	0,80
21/08/2023	1,00	1,00	1,00
22/08/2023	1,00	1,00	1,00
23/08/2023	1,00	1,00	1,00
24/08/2023	1,00	1,00	1,00
25/08/2023	1,00	1,00	1,00
26/08/2023	0,80	0,80	0,80
27/08/2023	0,80	0,80	0,80
28/08/2023	1,00	0,96	0,98
29/08/2023	1,00	1,00	1,00
30/08/2023	1,00	1,00	1,00
31/08/2023	1,00	0,99	0,99
Soma (ICOT)			28,69
Média (ICOT)			0,93

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

No quadro abaixo é apresentada a apuração do ICOT para os intervalos de medição determinados no Contrato de Concessão.

Apuração do Verificador

$$ICOT_{SMSL} = \sum_{i=31}^{31} ICOT_{DIA} = \frac{28,69}{31} = 0,92 \xrightarrow{\geq 0,90} 1,00$$

SMSL

A seguir é apresentado o acompanhamento mensal dos valores do ICOT referentes ao 5º ano operacional:

Tabela 8 – Acompanhamento mensal dos valores do ICOT

Acompanhamento		
Período	Valor	ICOT
mar/23	0,99	1,00
abr/23	0,99	1,00
mai/23	0,99	1,00
jun23	0,99	1,00
jul/23	0,98	1,00
ago/23	0,92	1,00

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

3.3.2 GRUPO II – SEGURANÇA

3.3.2.1 Indicador de Acidentes com Usuários no Sistema Metroviário (IAUM)

Conforme o manual de Desempenho do SMSL, este indicador é apurado:

Descrição do Indicador	
Monitora o nível de segurança operacional do sistema metroviário, com valor final compreendido entre 0 e 1, expresso em até duas casas decimais	
São considerados acidentes	
<p>Queda de usuário em escada rolante, escada fixa, esteira rolante, corredores, mezanino, plataforma, interior dos trens e sanitários;</p> <p>Partes do corpo presas em escada rolante, elevador e esteira rolante;</p> <p>Inserção de membros inferiores no vão entre o trem e a plataforma;</p> <p>Impacto da porta do trem, da porta da plataforma ou da porta do elevador.</p>	
Fórmula de Cálculo	
$IAUM = \frac{P_a}{\text{Milhão de } P_t}$	<p>IAUM: indicador de acidentes com usuários no sistema metroviário;</p> <p>P_a = quantidade de usuários acidentados no período de medição;</p> <p>P_t = quantidade total de passageiros transportados, expressos em milhões, no período de medição.</p>
	$IAUM \begin{cases} 0, & \text{valor calculado} > 3,00 \\ 1, & \text{valor calculado} \leq 3,00 \end{cases}$

No quadro abaixo é apresentado o cálculo do total de passageiros transportados de acordo com as diretrizes do Contrato de Concessão.

Fórmulas de Cálculo
$\text{Passageiros Transportados} = PE1 + PE2 + PTM - PTMI$ <p><i>PE1 = Passageiros Embarcados na Linha 1 do SMSL;</i> <i>PE2 = Passageiros Embarcados na Linha 2 do SMSL;</i> <i>PTM = Total de passageiros nos Terminais;</i> <i>PTMI = Total de passageiros nos Terminais que integraram com o Metrô.</i></p> $PE = \text{Pagantes} + \text{Gratuidades} + \text{Não Tarifados}$ <p><i>Pagantes = Quantidade de usuários que adentram nos bloqueios das Estações, mediante o pagamento de viagem;</i> <i>Gratuidades = Quantidade de usuários que adentram nos bloqueios das Estações, com direito à gratuidade, por meio de cartão GRATUIDADE ou mediante apresentação de documento legal ou definido em dispositivo legal para ter direito de viagem;</i> <i>Não Tarifados = Quantidade de usuários que adentram nos bloqueios das Estações de forma não tarifada, por meio de cartão de SERVIÇO, desde que estejam a serviço.</i></p>

Para o cálculo da quantidade de passageiros transportados, será utilizada a pesquisa de demanda de usuários dos terminais de ônibus mais recente. O Anexo 6 do Contrato de Concessão define que a Concessionária deverá realizar a cada 5 anos a pesquisa para atualização da quantidade de passageiros nos Terminais de Integração (Acesso Norte, Retiro, Pirajá, Rodoviária, Pituaçu, Mussurunga e Aeroporto), podendo realizar

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

pesquisa em período inferior sempre que ocorrerem significativas alterações na matriz de integração que as justifiquem. Para os terminais que não tenham sido realizadas as referidas pesquisas a parcela PTM será considerada equivalente à PTMI, o que corresponderia a considerar que, minimamente, o total de passageiros nos terminais seria equivalente ao total de passageiros nos terminais que integraram com o metrô. Conforme despacho SEI nº 00059042392, estão sendo utilizados provisoriamente os resultados da pesquisa apresentados pela concessionária na ADC.0535.2022.

Dessa forma, o número a ser considerado de passageiros transportados para o mês de maio está descrito a seguir:

$$\text{Passageiros Transportados} = PE_1 + PE_2 + PTM - PTM1 = 4.199.257 + 4.888.445 + 5.805.805 - 3.950.588 = 10.942.919$$

Para análise desse indicador foi realizada no KCOM a extração dos dados das ocorrências registradas como acidentes. No período sob apuração, na consulta ao KCOM efetuada por este Verificador Independente, foram identificadas 49 (quarenta e nove) ocorrências registradas como acidentes.

No FTP (*File Transfer Protocol*) foi disponibilizado arquivo com a lista e descrição das ocorrências que foram analisadas pelo V.I. na apuração desse indicador, bem como foram analisadas as evidências de vídeo e Atendimento em Primeiro Socorro (APS) disponibilizadas em visita do Verificador ao Pátio Pirajá.

No dia 21/09/2023, em reunião entre Concessionária e V.I. foi realizada a análise das evidências das ocorrências justificadas pela Concessionária, solicitadas pelo Verificador Independente. O **Anexo A** consolida a tabela com todas as ocorrências e considerações da Concessionária e do V.I.

Para a avaliação do indicador das 49 (quarenta e nove) ocorrências de acidentes registradas para o SMSL, 27 (vinte e sete) devem ser consideradas na composição do indicador, envolvendo pelo menos um usuário em cada. Sendo assim o número de acidentes obtidos no período de **agosto/2023** para o SMSL é $P_a = 27$ (vinte e sete).

O quadro a seguir apresenta o valor obtido para o Indicador de Acidentes com Usuários no Sistema Metroviário (IAUM), contendo o número de pessoas acidentadas

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

no mês de **agosto/2023** e o número de passageiros transportados no período sob apuração, conforme avaliação do Verificador Independente:

Apuração do Verificador

$$IAUM = \frac{Pa}{\text{Milhão de } P_{\text{MSL}}} = \frac{27}{10,94} = 2,46 \xrightarrow{\leq 3,00} 1,00$$

MSL

A seguir é apresentado o acompanhamento mensal dos valores do IAUM referentes ao 5º ano operacional:

Tabela 9 – Acompanhamento mensal dos valores do IAUM

Acompanhamento		
Período	Valor	IAUM
mar/23	2,31	1,00
abr/23	1,99	1,00
mai/23	1,85	1,00
jun/23	1,73	1,00
jul/23	2,15	1,00
ago/23	2,46	1,00

O **Anexo A** do presente Relatório contém as ocorrências analisadas para o período.

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

3.3.2.2 Índice de Crimes e Contravenções penais com Usuários e Empregados no Sistema Metroviário (ICUM)

Conforme o manual de Desempenho do SMSL, este indicador é apurado:

Descrição do Indicador Monitora o nível de segurança pública do sistema metroviário, com valor final compreendido entre 0 e 1, expresso em até duas casas decimais.	
Apuração dos Dados Apurado mensalmente por meio da relação entre o número de crimes e contravenções penais envolvendo usuários e empregados da Concessionária do sistema metroviário (inclusive estações, terminais de integrações e seus acessos) e o total mensal (em milhões) de passageiros transportados no sistema.	
Fórmula de Cálculo $ICUM = \frac{N_c}{\text{Milhão de } P_t}$	<i>ICUM: indicador de criminalidade e contravenção penal com usuários e empregados do sistema metroviário;</i> <i>N_c = número de crimes e contravenções penais cometidos contra usuários e empregados do sistema metroviário no período de medição;</i> <i>P_t = quantidade total de passageiros transportados no período de medição.</i> $ICUM \begin{cases} 0, & \text{valor calculado} > 3,00 \\ 1, & \text{valor calculado} \leq 3,00 \end{cases}$

Para o período sob apuração, na documentação disponibilizada pela Concessionária na consulta ao KCOM realizada por este Verificador Independente, foram identificadas 88 (oitenta e oito) ocorrências registradas como crimes e contravenções penais para o SMSL.

No FTP (*File Transfer Protocol*) foi disponibilizado arquivo com a lista e descrição das ocorrências que foram analisadas pelo V.I. na apuração desse indicador, bem como foram analisadas as evidências de vídeos disponibilizadas em visita do Verificador ao Pátio Pirajá.

No dia 21/09/2023, em reunião entre a Concessionária e o V.I. foi realizada a análise das evidências da ocorrência justificada pela Concessionária solicitada pelo Verificador. O **Anexo B** consolida a tabela com os dados da reunião para esse indicador e o **Anexo D** apresenta a Ata da reunião do dia 21/09 em que foi registrada uma única divergência do indicador ICUM entre a Concessionária e o V.I. para o período.

Para avaliação do indicador das 88 (oitenta e oito) ocorrências de crimes e contravenções registradas para o SMSL, o Verificador Independente indica 32 (trinta e dois) ocorrências para serem consideradas na composição do indicador. Sendo assim o número obtido no período de **agosto/2023** para o SMSL é $N_a = 32$ (trinta e dois).

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Apuração do Verificador

$$ICUM = \frac{N_{CSMLS}}{\text{Milhão de } P_{t_{SMSL}}} = \frac{32}{10,94} = 2,92 \xrightarrow{\leq 3,00} 1,00$$

SMSL

O acompanhamento mensal dos valores do ICUM referente ao 5º ano operacional, apresentado na tabela abaixo.

Tabela 10 – Acompanhamento mensal dos valores do ICUM

Acompanhamento		
Período	Valor	ICUM
mar/23	3,04	0,00
abr/23	2,41	1,00
mai/23	2,78	1,00
jun/23	2,65	1,00
jul/23	2,15	1,00
ago/23	2,83	1,00

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

3.3.3 GRUPO III – SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

3.3.3.1 Indicador do Tempo Gasto no Acesso à Área Paga (ITAP)

Conforme o manual de Desempenho do SMSL, este indicador é apurado:

Descrição do Indicador Medir o tempo de acesso do usuário à área paga no sistema metroviário, com valor final compreendido entre 0 e 1, expresso em até duas casas decimais.	
Apuração dos Dados Apurado diariamente por amostragem nos picos definidos pelo contrato, cronometrando-se o tempo que os usuários levam desde a chegada à fila de bloqueio até a linha de bloqueios, nas Linhas 1 e 2, através de uma relação entre o número de usuários que gastou tempo inferior a 3 minutos e o total da amostragem. A amostra mínima para este indicador é de 15 medições no período.	
Fórmula de Cálculo $ITAP = \frac{N_m}{T_m}$ <p><i>ITAP: indicador do tempo de acesso do usuário à área paga no sistema metroviário;</i> <i>N_m = número de usuários pesquisados que gastam até 3 minutos, inclusive, nas filas de bloqueio até a linha de bloqueio no período de medição;</i> <i>T_m = número total de usuários pesquisados no período de medição.</i></p> $ITAP_{dia-estação} = \frac{\sum_{i=1}^n ITAP_{período_i}}{n}$ <p><i>ITAP_{período_i} = ITAP do período no dia em questão</i> <i>ITAP_{dia-estação} = ITAP no dia na estação em questão</i> <i>n = número de períodos de medição no dia em questão</i></p> $ITAP_{dia} = \frac{\sum_{i=1}^n ITAP_{dia-estação_i}}{n}$ <p><i>ITAP_{dia-estação_i} = ITAP daquele dia na estação em questão</i> <i>ITAP_{dia} = ITAP no dia</i> <i>n = número de períodos de medição no dia em questão</i></p> $ITAP = \frac{\sum_{i=1}^d ITAP_{dia_i}}{d}$ <p><i>ITAP_{dia_i} = ITAP do dia no mês em questão</i> <i>d = número de dias no mês em questão</i></p> $ITAP = \begin{cases} 0, & \text{valor calculado} < 0,90 \\ 1, & \text{valor calculado} \geq 0,90 \end{cases}$	

Para coleta de dados deste indicador é utilizada uma planilha em Excel com o recurso de macros, permitindo que a coleta seja realizada por meio de cliques em botões implementados no arquivo. Este modelo mitiga possíveis erros de tabulação. A Concessionária adota, atualmente, a amostra de 5 usuários por estação por período.

Para este indicador os dados utilizados são disponibilizados pela Concessionária para cada uma das estações do SMSL, permitindo o cálculo do indicador por período.

Conforme Anexo 6 do contrato de concessão este indicador, “deve ser apurado diariamente por amostragem nos horários de pico, cronometrando-se o tempo que os usuários levam desde a chegada à fila de bloqueio até a linha de bloqueio, nas Linhas 1 e 2, através da razão entre o número de usuários que gastou tempo inferior a três minutos e o total da amostragem. Este levantamento deve ter uma amostra de no mínimo 15 medições no período. Diariamente será calculada a média aritmética dos indicadores, para cada linha, consolidando-se esses valores mensalmente, para

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

ambas as linhas e para todo o sistema metroviário, através da média aritmética dos indicadores diários”.

As tabelas a seguir apresentam a quantidade de usuários aferidos para cada período.

Todas as aferições realizadas apresentaram tempo gasto inferior a 3 (três) minutos.

As medições não realizadas (N/A) são aquelas que não estão previstas na tabela 5.1 do Anexo 6 (ex: não tem pico vespertino aos sábados).

Tabela 11 – Quantidade amostral por período ITAP Linha 1

LINHA 1																		
PERÍODO MATUTINO										PERÍODO VESPERTINO								
DATA	LPA	CPV	BTS	BNC	ANR	RTI	JUA	PRJ	TOTAL	LPA	CPV	BTS	BNC	ANR	RTI	JUA	PRJ	TOTAL
01/08/2023	1	5	5	5	5	5	5	5	36	5	5	5	5	5	5	5	5	40
02/08/2023	5	5	5	5	5	5	1	5	36	5	5	5	5	5	5	1	5	36
03/08/2023	0	5	1	5	5	5	1	5	27	5	5	5	5	0	1	1	5	27
04/08/2023	1	4	5	5	0	0	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
05/08/2023	1	5	5	5	5	5	5	5	36	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0
06/08/2023	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	1	5	0	0	5	1	5	2	19
07/08/2023	5	5	1	5	5	5	1	5	32	5	5	5	5	5	5	1	5	36
08/08/2023	5	5	1	5	5	0	5	0	26	5	5	5	5	5	5	1	5	36
09/08/2023	1	0	5	5	5	5	5	5	31	5	0	5	5	5	5	5	5	35
10/08/2023	2	5	5	5	5	5	5	5	37	0	5	5	5	5	5	0	5	30
11/08/2023	5	5	5	5	4	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	40
12/08/2023	5	5	0	5	0	1	5	5	26	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0
13/08/2023	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	5	5	0	1	5	5	5	5	31
14/08/2023	1	4	5	5	5	5	5	5	35	0	5	5	5	5	5	5	5	35
15/08/2023	1	5	0	5	5	5	5	5	31	0	0	0	0	0	0	0	5	5
16/08/2023	0	5	5	5	5	1	0	5	26	5	5	5	5	5	5	1	5	36
17/08/2023	5	5	5	4	5	5	5	5	39	0	5	1	4	5	5	5	5	30
18/08/2023	5	5	5	5	5	0	0	5	30	0	5	5	0	5	5	0	5	25
19/08/2023	1	5	5	5	5	5	1	5	32	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	5
20/08/2023	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0	0	5	0	5	0	0	5	15
21/08/2023	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22/08/2023	5	5	1	5	5	1	5	4	31	5	5	5	5	5	5	0	5	35
23/08/2023	1	1	5	5	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	5	5	0	35
24/08/2023	1	5	5	5	5	5	1	5	32	5	5	5	5	5	5	0	5	35
25/08/2023	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	1	0	31
26/08/2023	5	5	1	5	0	5	5	5	31	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0
27/08/2023	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	5	5	1	5	5	1	1	1	24
28/08/2023	1	5	5	5	5	5	1	0	27	5	5	5	5	5	5	0	5	35
29/08/2023	1	1	5	5	5	5	1	5	28	5	1	5	5	5	5	1	5	32
30/08/2023	5	5	0	5	5	5	5	0	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
31/08/2023	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	0	5	5	0	1	5	26

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Tabela 12 – Quantidade amostral por período ITAP Linha 2

LINHA 2																								
PERÍODO MATUTINO													PERÍODO VESPERTINO											
DATA	DTN	RDV	PNB	IMB	CAB	PTC	FBY	TBG	PAZ	MSG	ARP	TOTAL	DTN	RDV	PNB	IMB	CAB	PTC	FBY	TBG	PAZ	MSG	ARP	TOTAL
01/08/2023	5	0	5	5	5	5	5	1	5	5	5	46	0	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	40
02/08/2023	5	5	1	5	5	5	5	5	0	5	5	46	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	50
03/08/2023	5	5	1	5	5	5	5	1	0	5	4	41	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	50
04/08/2023	5	3	1	5	5	5	5	5	5	0	5	44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	54
05/08/2023	5	0	5	5	5	5	1	5	5	5	5	46	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	5
06/08/2023	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0	0	5	0	5	5	5	5	1	5	0	31
07/08/2023	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	0	42	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	51
08/08/2023	5	5	1	5	5	5	0	1	5	5	5	42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
09/08/2023	5	0	5	5	5	5	5	1	5	5	5	46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
10/08/2023	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
11/08/2023	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
12/08/2023	5	0	1	0	5	5	5	1	5	5	5	37	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0
13/08/2023	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	5	5	1	5	1	5	5	1	5	5	5	43
14/08/2023	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	51	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	50
15/08/2023	5	0	5	5	5	5	0	0	5	5	5	40	0	0	5	0	5	0	0	0	1	0	0	11
16/08/2023	5	0	3	5	5	5	5	1	5	5	5	44	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	4	49
17/08/2023	5	5	5	5	5	5	0	1	5	5	5	46	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	51
18/08/2023	5	0	1	5	5	5	5	1	5	0	5	37	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	50
19/08/2023	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	50	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	15
20/08/2023	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	5	5	5	5	0	2	5	5	1	1	0	34
21/08/2023	5	5	2	5	5	5	5	1	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
22/08/2023	5	0	1	5	5	5	5	1	0	5	5	37	5	5	5	5	5	5	5	0	0	0	5	40
23/08/2023	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	0	42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
24/08/2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
25/08/2023	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	47	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	5	45
26/08/2023	5	4	1	5	5	5	5	1	5	5	5	46	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0
27/08/2023	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	5	2	1	5	5	5	5	5	0	5	5	43
28/08/2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
29/08/2023	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	49	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	51
30/08/2023	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
31/08/2023	4	5	1	5	5	4	5	1	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	51

As tabelas a seguir correspondem a linha 1 e linha 2 respectivamente. O valor do ITAP apresentado nas tabelas representa a média dos valores obtidos para cada estação naquele dia.

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Tabela 13 - Apuração do ITAP para a Linha 1

Linha 1							
Data	Nm	Tm	ITAP PM	Nm	Tm	ITAP PV	ITAP DIA
01/08/2023	36	36	1	40	40	1	1,00
02/08/2023	36	36	1	36	36	1	1,00
03/08/2023	27	27	1	27	27	1	1,00
04/08/2023	25	25	1	40	40	1	1,00
05/08/2023	36	36	1	0	0	1	1,00
06/08/2023	0	0	1	19	19	1	1,00
07/08/2023	32	32	1	36	36	1	1,00
08/08/2023	26	26	1	36	36	1	1,00
09/08/2023	31	31	1	35	35	1	1,00
10/08/2023	37	37	1	30	30	1	1,00
11/08/2023	39	39	1	40	40	1	1,00
12/08/2023	26	26	1	0	0	1	1,00
13/08/2023	0	0	1	31	31	1	1,00
14/08/2023	35	35	1	35	35	1	1,00
15/08/2023	31	31	1	5	5	1	1,00
16/08/2023	26	26	1	36	36	1	1,00
17/08/2023	39	39	1	30	30	1	1,00
18/08/2023	30	30	1	25	25	1	1,00
19/08/2023	32	32	1	5	5	1	1,00
20/08/2023	0	0	1	15	15	1	1,00
21/08/2023	40	40	1	40	40	1	1,00
22/08/2023	31	31	1	35	35	1	1,00
23/08/2023	32	32	1	35	35	1	1,00
24/08/2023	32	32	1	35	35	1	1,00
25/08/2023	40	40	1	31	31	1	1,00
26/08/2023	31	31	1	0	0	1	1,00
27/08/2023	0	0	1	24	24	1	1,00
28/08/2023	27	27	1	35	35	1	1,00
29/08/2023	28	28	1	32	32	1	1,00
30/08/2023	30	30	1	40	40	1	1,00
31/08/2023	40	40	1	26	26	1	1,00

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Tabela 14 - Apuração do ITAP para a Linha 2

Linha 2							
Data	Nm	Tm	ITAP PM	Nm	Tm	ITAP PV	ITAP DIA
01/08/2023	46	46	1	40	40	1	1,00
02/08/2023	46	46	1	50	50	1	1,00
03/08/2023	41	41	1	50	50	1	1,00
04/08/2023	44	44	1	55	54	1	1,00
05/08/2023	46	46	1	5	5	1	1,00
06/08/2023	0	0	1	31	31	1	1,00
07/08/2023	42	42	1	51	51	1	1,00
08/08/2023	42	42	1	55	55	1	1,00
09/08/2023	46	46	1	55	55	1	1,00
10/08/2023	51	51	1	55	55	1	1,00
11/08/2023	47	47	1	55	55	1	1,00
12/08/2023	37	37	1	0	0	1	1,00
13/08/2023	0	0	1	43	43	1	1,00
14/08/2023	51	51	1	50	50	1	1,00
15/08/2023	40	40	1	11	11	1	1,00
16/08/2023	44	44	1	49	49	1	1,00
17/08/2023	46	46	1	51	51	1	1,00
18/08/2023	37	37	1	50	50	1	1,00
19/08/2023	50	50	1	15	15	1	1,00
20/08/2023	0	0	1	34	34	1	1,00
21/08/2023	48	48	1	55	55	1	1,00
22/08/2023	37	37	1	40	40	1	1,00
23/08/2023	42	42	1	55	55	1	1,00
24/08/2023	53	53	1	55	55	1	1,00
25/08/2023	47	47	1	45	45	1	1,00
26/08/2023	46	46	1	0	0	1	1,00
27/08/2023	0	0	1	43	43	1	1,00
28/08/2023	55	55	1	55	55	1	1,00
29/08/2023	49	49	1	51	51	1	1,00
30/08/2023	47	47	1	55	55	1	1,00
31/08/2023	46	45	1	51	51	1	1,00

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

A tabela a seguir apresenta os valores do ITAP para o SMSL.

Tabela 15 – Apuração do ITAP para o SMSL.

Data	Linha 1	Linha 2	ITAP DIA
01/08/2023	1,00	1,00	1,00
02/08/2023	1,00	1,00	1,00
03/08/2023	1,00	1,00	1,00
04/08/2023	1,00	1,00	1,00
05/08/2023	1,00	1,00	1,00
06/08/2023	1,00	1,00	1,00
07/08/2023	1,00	1,00	1,00
08/08/2023	1,00	1,00	1,00
09/08/2023	1,00	1,00	1,00
10/08/2023	1,00	1,00	1,00
11/08/2023	1,00	1,00	1,00
12/08/2023	1,00	1,00	1,00
13/08/2023	1,00	1,00	1,00
14/08/2023	1,00	1,00	1,00
15/08/2023	1,00	1,00	1,00
16/08/2023	1,00	1,00	1,00
17/08/2023	1,00	1,00	1,00
18/08/2023	1,00	1,00	1,00
19/08/2023	1,00	1,00	1,00
20/08/2023	1,00	1,00	1,00
21/08/2023	1,00	1,00	1,00
22/08/2023	1,00	1,00	1,00
23/08/2023	1,00	1,00	1,00
24/08/2023	1,00	1,00	1,00
25/08/2023	1,00	1,00	1,00
26/08/2023	1,00	1,00	1,00
27/08/2023	1,00	1,00	1,00
28/08/2023	1,00	1,00	1,00
29/08/2023	1,00	1,00	1,00
30/08/2023	1,00	1,00	1,00
31/08/2023	1,00	1,00	1,00
Soma			31,00
Média			1,00

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Os valores obtidos para o indicador ITAP para o SMSL são descritos a seguir:

Apuração do Verificador

$$ITAP_{SMSL} = \frac{\sum_{i=1}^{31} ITAP_{DIA}}{31} = \frac{31}{31} = 1,00 \xrightarrow{\geq 0,90} 1,00$$

SMSL

A seguir é apresentado o acompanhamento mensal dos valores do ITAP referente ao 5º ano operacional:

Tabela 16 – Acompanhamento mensal dos valores do ITAP

Acompanhamento		
Período	Valor	ITAP
mar/23	1,00	1,00
abr/23	1,00	1,00
mai/23	1,00	1,00
jun/23	1,00	1,00
jul/23	1,00	1,00
ago/23	1,00	1,00

O Verificador Independente também realizou a aferição do tempo gasto no acesso à área paga conforme previsto no Anexo 6 e Manual de Avaliação de Desempenho do SMSL durante o mês de **agosto**, apresentando a seguir as medições realizadas.

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Tabela 17 - Medição do VI do ITAP

LINHA	ESTAÇÃO	HORÁRIO DE MEDIÇÃO	DATA DE MEDIÇÃO	MEDIÇÃO
Linha 1	Acesso Norte	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	25/08/2023	00:00:09
Linha 1	Acesso Norte	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	25/08/2023	00:00:06
Linha 1	Acesso Norte	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	25/08/2023	00:00:06
Linha 1	Acesso Norte	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	25/08/2023	00:00:09
Linha 1	Acesso Norte	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	25/08/2023	00:00:08
Linha 1	Acesso Norte	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	25/08/2023	00:00:05
Linha 1	Acesso Norte	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	25/08/2023	00:00:08
Linha 1	Lapa	Vale Vespertino - 14:00 às 15:00	25/08/2023	00:00:06
Linha 1	Lapa	Vale Vespertino - 14:00 às 15:00	25/08/2023	00:00:35
Linha 1	Lapa	Vale Vespertino - 14:00 às 15:00	25/08/2023	00:00:34
Linha 1	Lapa	Vale Vespertino - 14:00 às 15:00	25/08/2023	00:00:08
Linha 1	Lapa	Vale Vespertino - 14:00 às 15:00	25/08/2023	00:00:09
Linha 1	Lapa	Vale Vespertino - 14:00 às 15:00	25/08/2023	00:00:08
Linha 1	Acesso Norte	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	25/08/2023	00:00:06
Linha 1	Acesso Norte	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	25/08/2023	00:00:05
Linha 1	Acesso Norte	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	25/08/2023	00:00:07
Linha 1	Acesso Norte	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	25/08/2023	00:00:06
Linha 1	Acesso Norte	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	25/08/2023	00:00:06
Linha 1	Acesso Norte	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	25/08/2023	00:00:05
Linha 1	Acesso Norte	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	25/08/2023	00:00:06
Linha 2	Rodoviária	Pico Matutino - 07:00 às 08:00	26/08/2023	00:00:06
Linha 2	Rodoviária	Pico Matutino - 07:00 às 08:00	26/08/2023	00:00:07
Linha 2	Rodoviária	Pico Matutino - 07:00 às 08:00	26/08/2023	00:00:07
Linha 2	Rodoviária	Pico Matutino - 07:00 às 08:00	26/08/2023	00:00:06
Linha 2	Rodoviária	Pico Matutino - 07:00 às 08:00	26/08/2023	00:00:05
Linha 2	Rodoviária	Pico Matutino - 07:00 às 08:00	26/08/2023	00:00:07
Linha 2	Rodoviária	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	26/08/2023	00:00:08
Linha 2	Rodoviária	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	26/08/2023	00:00:06
Linha 2	Rodoviária	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	26/08/2023	00:00:10
Linha 2	Rodoviária	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	26/08/2023	00:00:06
Linha 2	Rodoviária	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	26/08/2023	00:00:06
Linha 2	Rodoviária	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	26/08/2023	00:00:07
Linha 1	Pirajá	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	27/08/2023	00:00:10
Linha 1	Pirajá	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	27/08/2023	00:00:06
Linha 1	Pirajá	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	27/08/2023	00:00:05
Linha 1	Pirajá	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	27/08/2023	00:00:06
Linha 1	Pirajá	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	27/08/2023	00:00:07
Linha 1	Pirajá	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	27/08/2023	00:00:07
Linha 2	Acesso Norte	Vale Vespertino - 14:00 às 15:00	27/08/2023	00:00:06
Linha 2	Acesso Norte	Vale Vespertino - 14:00 às 15:00	27/08/2023	00:00:08
Linha 2	Acesso Norte	Vale Vespertino - 14:00 às 15:00	27/08/2023	00:00:06
Linha 2	Acesso Norte	Vale Vespertino - 14:00 às 15:00	27/08/2023	00:00:07

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

LINHA	ESTAÇÃO	HORÁRIO DE MEDIÇÃO	DATA DE MEDIÇÃO	MEDIÇÃO
Linha 2	Acesso Norte	Vale Vespertino - 14:00 às 15:00	27/08/2023	00:00:04
Linha 2	Acesso Norte	Vale Vespertino - 14:00 às 15:00	27/08/2023	00:00:06
Linha 2	Aeroporto	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	28/08/2023	00:00:07
Linha 2	Aeroporto	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	28/08/2023	00:00:06
Linha 2	Aeroporto	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	28/08/2023	00:00:07
Linha 2	Aeroporto	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	28/08/2023	00:00:07
Linha 2	Aeroporto	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	28/08/2023	00:00:10
Linha 2	Aeroporto	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	28/08/2023	00:00:07
Linha 2	Aeroporto	Vale Vespertino - 14:00 às 15:00	28/08/2023	00:00:07
Linha 2	Aeroporto	Vale Vespertino - 14:00 às 15:00	28/08/2023	00:00:06
Linha 2	Aeroporto	Vale Vespertino - 14:00 às 15:00	28/08/2023	00:00:07
Linha 2	Aeroporto	Vale Vespertino - 14:00 às 15:00	28/08/2023	00:00:09
Linha 2	Aeroporto	Vale Vespertino - 14:00 às 15:00	28/08/2023	00:00:06
Linha 2	Aeroporto	Vale Vespertino - 14:00 às 15:00	28/08/2023	00:00:07
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	28/08/2023	00:00:06
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	28/08/2023	00:00:09
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	28/08/2023	00:00:08
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	28/08/2023	00:00:09
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	28/08/2023	00:00:06
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	28/08/2023	00:00:09
Média				00:00:08

3.3.3.2 Índice de Reclamações Gerais (IRGE)

Conforme o manual de Desempenho do SMSL, este indicador é apurado:

Descrição do Indicador

Monitora as manifestações espontâneas dos usuários sobre insatisfações com o serviço metroviário prestado e possui valor final compreendido entre 0 e 1, expresso em até duas casas decimais.

Apuração dos Dados

Apuração mensal nas Linhas 1 e 2, por meio da relação entre o número de reclamações gerais e o total mensal (em milhões) de passageiros transportados na linha.

Fórmula de Cálculo

$$IRGE = \frac{N_r}{\text{Milhão de } P_t}$$

IRGE: indicador de reclamações gerais dos usuários relativamente ao sistema metroviário;

N_r = número de reclamações registradas nas caixas de coleta de sugestões, em telefonemas, e-mails, SMS ou outro meio eletrônico de comunicação, ao Ente Gestor ou à Concessionária no período de medição;

P_t = quantidade total de passageiros transportados no período de medição.

$$IRGE \begin{cases} 0, & \text{valor calculado} > 6,00 \\ 1, & \text{valor calculado} \leq 6,00 \end{cases}$$

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

De acordo com Anexo 6 do Contrato de Concessão devem ser consideradas apenas aquelas relacionadas aos seguintes assuntos:

- Atendimento à pessoa com deficiência ou pessoas com restrição de mobilidade;
- Circulação de trens;
- Defeito em equipamento interno ao trem;
- Defeitos em equipamentos alocados nas estações e terminais de integração;
- Desrespeito ao uso de vagões exclusivos para mulheres, caso existam;
- Excesso de lotação nos trens;
- Excesso de tempo para aquisição de bilhetes nas bilheterias;
- Falta de rapidez, facilidade ou precisão no acesso à área paga;
- Falta de troco nas bilheterias;
- Informação e atendimento ao usuário e comunidade;
- Limpeza de trens, estações e terminais de integração.

Para o indicador Índice de Reclamação Gerais foram registradas 84 (oitenta e quatro) ocorrências no sistema KCOM.

No FTP (*File Transfer Protocol*) foi disponibilizado arquivo com a lista e descrição das ocorrências que foram analisadas pelo V.I. na apuração desse indicador, bem como foram analisadas as evidências de vídeos disponibilizadas em visita do Verificador ao Pátio Pirajá.

No dia 21/09/2023, em reunião entre Concessionária e V.I. foi realizada a análise das evidências das ocorrências justificadas pela Concessionária, solicitadas pelo V.I. O **Anexo C** apresenta a tabela com os dados da reunião entre V.I. e Concessionária.

A tabela a seguir, apresenta os dados consolidados após reunião do dia 21/09/2023 e a quantidade de passageiros transportados no período de medição apresentada na apuração do IRGE.

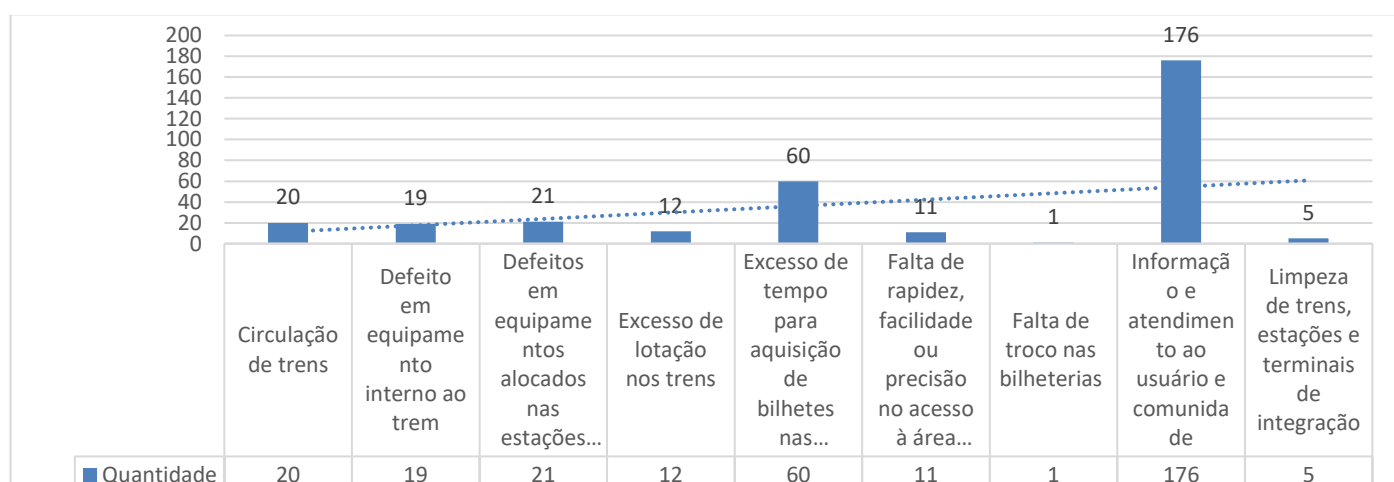
P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Tabela 18 - Apuração do IRGE

TOTAL DE RECLAMAÇÕES	RECLAMAÇÕES FORA DOS CRITÉRIOS DO ANEXO 6	NÚMERO DE RECLAMAÇÕES	Pt(Milhões)	IRGE	Indicador IRGE
84	33	51	10,94	4,66	1,00

O gráfico a seguir apresenta as ocorrências enquadradas nos parâmetros do Anexo 6 do Contrato de Concessão no período de janeiro/2023 a julho/2023.

Gráfico 1 - Reclamações do IRGE



Analisando o gráfico observa-se que o maior índice de reclamação é o do item informação e atendimento ao usuário e comunidade, seguindo pelo excesso de tempo para aquisição de bilhetes e bilheterias. Cabe pontuar que a base de dados do KCOM não classifica as reclamações conforme as 11 tipologias previstas no Contrato de Concessão. A tabela a seguir demonstra quais as qualificações utilizadas pela concessionária para as 51 (cinquenta e um) ocorrências consideradas para o mês de **agosto de 2023**.

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Tabela 19 - Reclamações do IRGE

Subclassificação da concessionária	Quantidade de Reclamações
ARRECADACÃO: Integração/ Defeito	1
ATENDIMENTO DOS COLABORADORES: Atuação AAS	13
ATENDIMENTO DOS COLABORADORES: Atuação terceiros	1
CONFIANÇA NO SERVIÇO: Caso fortuito e força maior	1
CONFIANÇA NO SERVIÇO: Funcionamento elevadores	1
CONFIANÇA NO SERVIÇO: Funcionamento elevadores	1
CONFIANÇA NO SERVIÇO: Funcionamento escadas rolantes	2
CONFIANÇA NO SERVIÇO: Paradas do Trem Durante o Percurso	3
CONFORTO: Banheiros	5
CONFORTO: Banheiros	1
CONFORTO: Estratégia operacional	1
CONFORTO: Filas no ATM	2
CONFORTO: Funcionamento de Bilheterias	1
CONFORTO: Iluminação interna	1
CONFORTO: Limpeza trem	2
CONFORTO: Lotação trens	1
CONFORTO: Som alto/Barulho	1
CONFORTO: Transporte de bicicletas	1
CONFORTO: Volume aviso sonoro:	1
GERAL: Acessos Estações/Terminalis	1
INFORMAÇÕES AO USUÁRIO: Qualidade som no trem	1
INTEGRAÇÃO: Tempo Bicletário	1
RAPIDEZ DA VIAGEM: Tempo espera na plataforma	3
RAPIDEZ DA VIAGEM: Tempo viagem no trem	1
SEGURANÇA CONTRA ACIDENTES: Acidentes interior estações	1
SEGURANÇA PUBLICA: Pedintes/ambulantes	1
SEGURANÇA PUBLICA: Presença nas estações	2

O **Anexo C** apresenta as ocorrências extraídas do KCOM desse indicador.

O resultado do indicador IRGE para o SMSL é apresentado a seguir:

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Apuração do Verificador

$$\text{IRGE}_{\text{SMSL}} = \frac{N_r}{\text{Milhão de Pt}} = \frac{50}{10,94} = 4,66 \xrightarrow{\leq 6,00} 1,00$$

SMSL

A seguir apresentamos o acompanhamento mensal dos valores do IRGE referente ao 5º ano operacional:

Tabela 20 - Acompanhamento do IRGE

Acompanhamento		
Período	Valor	IRGE
mar/23	5,63	1,00
abr/23	4,51	1,00
mai/23	3,24	1,00
jun/23	3,88	1,00
jul/23	3,13	1,00
ago/23	4,66	1,00

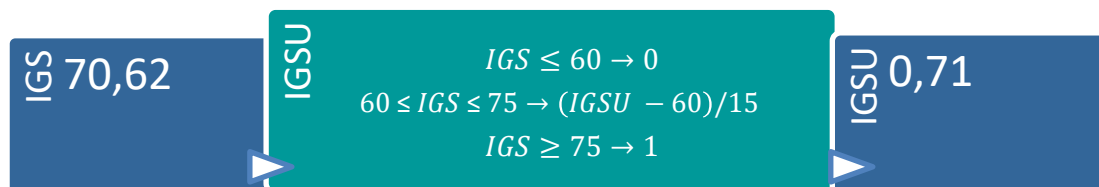
P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

3.3.3.3 Indicador Geral de Satisfação do Usuário (IGSU)

No Anexo 6 do contrato de Concessão a avaliação de satisfação contempla dois componentes, uma avaliação qualitativa e outra quantitativa. A análise qualitativa é realizada anualmente, enquanto para a análise quantitativa: “a coleta de informações será realizada por meio de levantamentos semestrais, a partir do início da operação plena de cada Linha 1 e 2”.

Este Verificador foi a campo realizar a 6ª pesquisa de satisfação no mês de abril de 2023, referente ao primeiro semestre do 5º ano operacional. Portanto, para o período de **agosto/2023**, incide a nota da 6ª Pesquisa de Satisfação que corresponde a 70,62 pontos, levando a um IGSU equivalente a 0,71. Essa nota irá permanecer até o próximo semestre para o indicador IGSU.

Figura 4 - Nota final do IGSU



P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

3.3.4. GRUPO IV MANUTENÇÃO

3.3.4.1 Indicador da Disponibilidade do Material Rodante (IDMR)

Conforme o manual de Desempenho do SMSL, este indicador é apurado:

Descrição do Indicador	
Monitora a disponibilização de trens nos horários de pico e, com isso, o desempenho do Material Rodante (conforme parâmetros estabelecidos no contrato). Seu valor final está compreendido entre 0 e 1, expresso em até duas casas decimais.	
Apuração dos Dados	
apurado por meio da relação entre o número de trens disponíveis e a quantidade de trens programados para atendimento à demanda nos horários de pico (conforme definido no contrato)	
Fórmula de Cálculo	
$IDMR_{período} = \frac{N_{td}}{N_{tp}}$	<p><i>IDMR: indicador de disponibilidade do material rodante;</i> <i>N_{td} = quantidade de trens disponíveis no período de medição;</i> <i>N_{tp} = quantidade de trens programados para atendimento pleno à demanda nos picos no período de medição.</i></p>
$IDMR_{dia} = \frac{\sum_{i=1}^n IDMR_{período_i}}{n}$	<p><i>IDMR_{período_i} = IDMR do período no dia em questão</i> <i>IDMR_{dia} = IDMR no dia</i> <i>n = número de períodos de medição no dia em questão</i></p>
$IDMR = \frac{\sum_{i=1}^d IDMR_{dia_i}}{d}$	<p><i>IDMR_{dia_i} = IDMR do dia no mês em questão</i> <i>d = número de dias no mês em questão</i></p> <p> $IDMR \begin{cases} 0, & \text{valor calculado} < 0,95 \\ 1, & \text{valor calculado} \geq 0,95 \end{cases}$ </p>

Para apuração desse indicador as medições são realizadas apenas nos períodos de pico, sendo eles Pico Matutino para dias úteis e sábados e Pico Vespertino para dias úteis, domingos e feriados, conforme apresentado na tabela de horários do Anexo 6 do contrato de Concessão.

A tabela a seguir contém o número de trens disponíveis e planejados por período de medição, o IDMR por período, a média diária e a média mensal do indicador.

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Tabela 21 - Apuração do IDMR do Pico Matutino

PROGRAMADO PM					
DATA	FROTA	LINHA 1	LINHA 2	DISPONIVEL PM	IDMR MANHÃ
01/08/2023	40	10	16	32	1,00
02/08/2023	40	10	16	33	1,00
03/08/2023	40	10	16	33	1,00
04/08/2023	40	10	16	31	1,00
05/08/2023	40	7	10	30	1,00
06/08/2023	40	0	0	32	1,00
07/08/2023	40	10	17	29	1,00
08/08/2023	40	10	17	32	1,00
09/08/2023	40	10	17	32	1,00
10/08/2023	40	10	17	33	1,00
11/08/2023	40	10	17	34	1,00
12/08/2023	40	7	10	34	1,00
13/08/2023	40	0	0	32	1,00
14/08/2023	40	10	17	36	1,00
15/08/2023	40	10	17	35	1,00
16/08/2023	40	10	17	38	1,00
17/08/2023	40	10	17	34	1,00
18/08/2023	40	10	17	37	1,00
19/08/2023	40	7	10	38	1,00
20/08/2023	40	0	0	37	1,00
21/08/2023	40	10	17	36	1,00
22/08/2023	40	10	17	37	1,00
23/08/2023	40	10	17	34	1,00
24/08/2023	40	10	17	38	1,00
25/08/2023	40	10	17	36	1,00
26/08/2023	40	7	10	35	1,00
27/08/2023	40	0	0	38	1,00
28/08/2023	40	10	17	37	1,00
29/08/2023	40	11	17	38	1,00
30/08/2023	40	11	17	37	1,00
31/08/2023	40	11	17	39	1,00

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Tabela 22 - Apuração do IDMR do Pico Vespertino

PROGRAMADO PV				
DATA	LINHA 1	LINHA 2	DISPONIVEL PV	IDMR TARDE
01/08/2023	10	16	31	1,00
02/08/2023	10	16	34	1,00
03/08/2023	10	16	32	1,00
04/08/2023	10	16	31	1,00
05/08/2023	0	0	29	1,00
06/08/2023	4	6	32	1,00
07/08/2023	10	16	32	1,00
08/08/2023	10	16	28	1,00
09/08/2023	10	16	34	1,00
10/08/2023	10	16	33	1,00
11/08/2023	10	16	33	1,00
12/08/2023	0	0	33	1,00
13/08/2023	4	6	35	1,00
14/08/2023	10	16	37	1,00
15/08/2023	10	16	35	1,00
16/08/2023	10	16	33	1,00
17/08/2023	10	16	33	1,00
18/08/2023	10	16	35	1,00
19/08/2023	0	0	37	1,00
20/08/2023	4	6	39	1,00
21/08/2023	10	16	36	1,00
22/08/2023	10	16	37	1,00
23/08/2023	10	16	38	1,00
24/08/2023	10	16	39	1,00
25/08/2023	10	16	38	1,00
26/08/2023	0	0	38	1,00
27/08/2023	4	6	34	1,00
28/08/2023	10	16	36	1,00
29/08/2023	10	16	36	1,00
30/08/2023	10	16	35	1,00
31/08/2023	10	16	38	1,00

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Tabela 23 - Apuração do IDMR para a SMSL

DATA	LINHA 1	LINHA 2	IDMR DIA
01/08/2023	1,00	1,00	1,00
02/08/2023	1,00	1,00	1,00
03/08/2023	1,00	1,00	1,00
04/08/2023	1,00	1,00	1,00
05/08/2023	1,00	1,00	1,00
06/08/2023	1,00	1,00	1,00
07/08/2023	1,00	1,00	1,00
08/08/2023	1,00	1,00	1,00
09/08/2023	1,00	1,00	1,00
10/08/2023	1,00	1,00	1,00
11/08/2023	1,00	1,00	1,00
12/08/2023	1,00	1,00	1,00
13/08/2023	1,00	1,00	1,00
14/08/2023	1,00	1,00	1,00
15/08/2023	1,00	1,00	1,00
16/08/2023	1,00	1,00	1,00
17/08/2023	1,00	1,00	1,00
18/08/2023	1,00	1,00	1,00
19/08/2023	1,00	1,00	1,00
20/08/2023	1,00	1,00	1,00
21/08/2023	1,00	1,00	1,00
22/08/2023	1,00	1,00	1,00
23/08/2023	1,00	1,00	1,00
24/08/2023	1,00	1,00	1,00
25/08/2023	1,00	1,00	1,00
26/08/2023	1,00	1,00	1,00
27/08/2023	1,00	1,00	1,00
28/08/2023	1,00	1,00	1,00
29/08/2023	1,00	1,00	1,00
30/08/2023	1,00	1,00	1,00
31/08/2023	1,00	1,00	1,00

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Com base nos valores calculados, o cálculo final do IDMR é apresentado nos quadros a seguir:

Apuração do Verificador

$$\text{IDMR}_{\text{SMSL}} = \frac{\sum_{i=1}^{31} \text{IDMR}_{\text{DIA}}}{31} = \frac{31}{31} = 1,00 \xrightarrow{>0,95} 1,00$$

SMSL

A seguir apresentamos o acompanhamento mensal dos valores do IDMR referente ao 5º ano operacional:

Tabela 24 – Acompanhamento do IDMR

Acompanhamento		
Período	Valor	IDMR
mar/23	1,00	1,00
abr/23	0,96	1,00
mai/23	0,99	1,00
jun/23	0,98	1,00
jul/23	1,00	1,00
ago/23	1,00	1,00

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

3.3.4.2 Indicador de Disponibilidade de Estações e Entornos (IDEE)

Conforme o manual de Desempenho do SMSL, este indicador é apurado:

Descrição do Indicador Monitora a operacionalidade de estações metroviárias e seus entornos e, com isso, seu padrão de manutenção. Possui valor final compreendido entre 0 e 1, expresso em até quatro casas decimais	
Apuração dos Dados Apurado mensalmente, nas Linhas 1 e 2, por meio da relação entre soma das horas operacionais de estação consideradas disponíveis e o total de horas operacionais programadas para as estações	
Fórmula de Cálculo $IDEE = \frac{NE \times NHO \times NDM - NHI}{NE \times NHO \times NDM}$ $IDEE = \begin{cases} 0, & \text{valor calculado} \leq 0,9824 \\ \frac{(\text{valor calculado} \times 100) - 98,24}{0,43}, & 0,9824 < \text{valor calculado} < 0,9867 \\ 1, & \text{valor calculado} \geq 0,9867 \end{cases}$	
<i>IDEE: indicador de disponibilidade de estações e seu entorno; NE = número de equipamentos existentes nas estações; NHO = número de horas diária de operação das estações; NDM = número de dias do mês; NHI = Somatória mensal de horas indisponíveis dos equipamentos de todas as Estações em operação que não atenderam ao requisito de Estação Disponível</i>	

A tabela abaixo apresenta os horários de funcionamento do SMSL para o **mês de agosto**, assim como o respectivo número de horas diária de operação das estações (NHO) e número de dias do mês (NDM).

Tabela 25 - IDEE **agosto/2023**

IDEE			
NE	NHO	NHI	NDM
14288	19	652	31

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Tabela 26 – Horas indisponíveis

SISTEMAS	LPA	CPV	BTS	BNC	ANR	RTI	JUA	PRJ	CPN	AGC	ANT	RET	PRT	DTN	RDV	PNB	IMB	CAB	PTC	FBY	TBG	PAZ	MSG	ARP	RDT	PIT	MGT	ART	RST	TOTAL
Bloqueios					1																		1,95							2,9522
Bombas Consumo								21,5																						21,519
Bombas Drenagem																														0
Bombas Incêndio																														0
Deteção de incêndio																														0
Elevador	58,8	88,5	1,9	1,5	11	4,9			5			4,91		6,75						1,12	1,2			1,46		10		7,8		204,77
Escada Rolante								2,41	8,4										0,7											11,492
Extintores																			28							11				39,018
Iluminação																														0
NC - Comunicação Visual																														0
NC - Corrimãos e Guarda																														0
NC - Instalações/Equi Hid																														0
NC - Mobiliários																														0
NC - Pichação																														0
NC - Pisos																														0
NC - Portas/Cancelas																														0
NC - Revestimentos																														0
Sistemas Multimídia Amplificador																														0
Sistemas Multimídia																														0
Sistemas Multimídia Painel, Monitor e Video																														0
SISTEMAS	LPA	CPV	BTS	BNC	ANR	RTI	JUA	PRJ	CPN	AGC	ANT	RET	PRT	DTN	RDV	PNB	IMB	CAB	PTC	FBY	TBG	PAZ	MSG	ARP	RDT	PIT	MGT	ART	RST	TOTAL
Total de horas indisponíveis	58,8	88,5	1,9	1,5	12	4,9	0	23,9	13	0	0	0	4,91	0	6,75	0	0	0	29	1,12	1,2	0	1,95	1,46	0	21	0	7,8	0	279,7462

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

O IDEE considerado para cada uma das linhas é apresentado nos quadros a seguir:

Tabela 27 - Total de equipamentos instalados para a Linha 1

LINHA 1		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
BOM-CONS	ANR	4
BOM-DREN	ANR	0
BOM-INCE	ANR	6
CAP	ANR	14
DCI	ANR	1
ECR	ANR	8
ELV	ANR	4
EST	ANR	802
EXT	ANR	71
NC-CGC - NC	ANR	2
NC-COM - NC	ANR	5
NC-IEH - NC	ANR	8
NC-MOB - NC	ANR	3
NC-PCT - NC	ANR	4
NC-PIC - NC	ANR	2
NC-PIS - NC	ANR	4
NC-PIV - NC	ANR	1
NC-VER - NC	ANR	2
SMM-CRON	ANR	1
SMM-PMVS	ANR	4
SMM-SONO	ANR	6
BOM-CONS	ANT	2
BOM-DREN	ANT	0
BOM-INCE	ANT	3
CAP	ANT	0
DCI	ANT	1
ECR	ANT	1
ELV	ANT	1
EST	ANT	286
EXT	ANT	20
NC-CGC - NC	ANT	2
NC-COM - NC	ANT	5
NC-IEH - NC	ANT	8
NC-MOB - NC	ANT	3
NC-PCT - NC	ANT	3
NC-PIC - NC	ANT	2
NC-PIS - NC	ANT	4
NC-PIV - NC	ANT	1
NC-VER - NC	ANT	2
SMM-CRON	ANT	0
SMM-PMVS	ANT	3
SMM-SONO	ANT	4
BOM-CONS	BNC	2
BOM-DREN	BNC	0
BOM-INCE	BNC	3

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

LINHA 1		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
CAP	BNC	8
DCI	BNC	1
ECR	BNC	4
ELV	BNC	2
EST	BNC	395
EXT	BNC	21
NC-CGC - NC	BNC	2
NC-COM - NC	BNC	5
NC-IEH - NC	BNC	8
NC-MOB - NC	BNC	3
NC-PCT - NC	BNC	3
NC-PIC - NC	BNC	2
NC-PIS - NC	BNC	4
NC-PIV - NC	BNC	1
NC-VER - NC	BNC	2
SMM-CRON	BNC	1
SMM-PMVS	BNC	2
SMM-SONO	BNC	6
BOM-CONS	BTS	2
BOM-DREN	BTS	0
BOM-INCE	BTS	3
CAP	BTS	9
DCI	BTS	1
ECR	BTS	6
ELV	BTS	3
EST	BTS	379
EXT	BTS	35
NC-CGC - NC	BTS	2
NC-COM - NC	BTS	5
NC-IEH - NC	BTS	8
NC-MOB - NC	BTS	3
NC-PCT - NC	BTS	3
NC-PIC - NC	BTS	2
NC-PIS - NC	BTS	4
NC-PIV - NC	BTS	1
NC-VER - NC	BTS	2
SMM-CRON	BTS	1
SMM-PMVS	BTS	2
SMM-SONO	BTS	6
BOM-CONS	CPN	2
BOM-DREN	CPN	2
BOM-INCE	CPN	3
CAP	CPN	16
DCI	CPN	1
ECR	CPN	6
ELV	CPN	4
EST	CPN	499
EXT	CPN	18
NC-CGC - NC	CPN	2

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

LINHA 1		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
NC-COM - NC	CPN	5
NC-IEH - NC	CPN	8
NC-MOB - NC	CPN	3
NC-PCT - NC	CPN	3
NC-PIC - NC	CPN	3
NC-PIS - NC	CPN	4
NC-PIV - NC	CPN	1
NC-VER - NC	CPN	2
SMM-CRON	CPN	3
SMM-PMVS	CPN	0
SMM-SONO	CPN	3
BOM-CONS	CPV	0
BOM-DREN	CPV	5
BOM-INCE	CPV	3
CAP	CPV	14
DCI	CPV	1
ECR	CPV	18
ELV	CPV	3
EST	CPV	495
EXT	CPV	62
NC-CGC - NC	CPV	2
NC-COM - NC	CPV	5
NC-IEH - NC	CPV	8
NC-MOB - NC	CPV	3
NC-PCT - NC	CPV	3
NC-PIC - NC	CPV	2
NC-PIS - NC	CPV	4
NC-PIV - NC	CPV	1
NC-VER - NC	CPV	2
SMM-CRON	CPV	1
SMM-PMVS	CPV	2
SMM-SONO	CPV	8
BOM-CONS	JUA	2
BOM-DREN	JUA	0
BOM-INCE	JUA	3
CAP	JUA	8
DCI	JUA	1
ECR	JUA	4
ELV	JUA	2
EST	JUA	269
EXT	JUA	21
NC-CGC - NC	JUA	2
NC-COM - NC	JUA	5
NC-IEH - NC	JUA	8
NC-MOB - NC	JUA	3
NC-PCT - NC	JUA	3
NC-PIC - NC	JUA	2
NC-PIS - NC	JUA	4
NC-PIV - NC	JUA	1

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

LINHA 1		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
NC-VER - NC	JUA	2
SMM-CRON	JUA	1
SMM-PMVS	JUA	2
SMM-SONO	JUA	6
BOM-CONS	LPA	2
BOM-DREN	LPA	5
BOM-INCE	LPA	3
CAP	LPA	16
DCI	LPA	1
ECR	LPA	3
ELV	LPA	2
EST	LPA	291
EXT	LPA	45
NC-CGC - NC	LPA	2
NC-COM - NC	LPA	5
NC-IEH - NC	LPA	8
NC-MOB - NC	LPA	3
NC-PCT - NC	LPA	3
NC-PIC - NC	LPA	2
NC-PIS - NC	LPA	4
NC-PIV - NC	LPA	1
NC-VER - NC	LPA	2
SMM-CRON	LPA	1
SMM-PMVS	LPA	2
SMM-SONO	LPA	6
BOM-CONS	PRJ	2
BOM-DREN	PRJ	0
BOM-INCE	PRJ	3
CAP	PRJ	21
DCI	PRJ	1
ECR	PRJ	4
ELV	PRJ	2
EST	PRJ	448
EXT	PRJ	29
NC-CGC - NC	PRJ	2
NC-COM - NC	PRJ	5
NC-IEH - NC	PRJ	8
NC-MOB - NC	PRJ	3
NC-PCT - NC	PRJ	3
NC-PIC - NC	PRJ	2
NC-PIS - NC	PRJ	4
NC-PIV - NC	PRJ	1
NC-VER - NC	PRJ	2
SMM-CRON	PRJ	2
SMM-PMVS	PRJ	2
SMM-SONO	PRJ	6
BOM-CONS	PRT	2
BOM-DREN	PRT	0
BOM-INCE	PRT	3

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

LINHA 1		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
CAP	PRT	0
DCI	PRT	1
ECR	PRT	2
ELV	PRT	1
EST	PRT	315
EXT	PRT	50
NC-CGC - NC	PRT	2
NC-COM - NC	PRT	5
NC-IEH - NC	PRT	8
NC-MOB - NC	PRT	3
NC-PCT - NC	PRT	3
NC-PIC - NC	PRT	2
NC-PIS - NC	PRT	4
NC-PIV - NC	PRT	1
NC-VER - NC	PRT	2
SMM-CRON	PRT	0
SMM-PMVS	PRT	7
SMM-SONO	PRT	9
BOM-CONS	RET	2
BOM-DREN	RET	0
BOM-INCE	RET	3
CAP	RET	0
DCI	RET	1
ECR	RET	0
ELV	RET	0
EST	RET	134
EXT	RET	14
NC-CGC - NC	RET	2
NC-COM - NC	RET	5
NC-IEH - NC	RET	8
NC-MOB - NC	RET	3
NC-PCT - NC	RET	3
NC-PIC - NC	RET	2
NC-PIS - NC	RET	4
NC-PIV - NC	RET	1
NC-VER - NC	RET	2
SMM-CRON	RET	0
SMM-PMVS	RET	2
SMM-SONO	RET	5
BOM-CONS	RTI	2
BOM-DREN	RTI	0
BOM-INCE	RTI	3
CAP	RTI	8
DCI	RTI	1
ECR	RTI	4
ELV	RTI	2
EST	RTI	308
EXT	RTI	51
NC-CGC - NC	RTI	2

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

LINHA 1		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
NC-COM - NC	RTI	5
NC-IEH - NC	RTI	8
NC-MOB - NC	RTI	3
NC-PCT - NC	RTI	3
NC-PIC - NC	RTI	2
NC-PIS - NC	RTI	4
NC-PIV - NC	RTI	1
NC-VER - NC	RTI	2
SMM-CRON	RTI	1
SMM-PMVS	RTI	2
SMM-SONO	RTI	6

Tabela 28 - Total de equipamentos instalados para a Linha 2

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTAÇÃO	QUANTIDADE
BOM-CONS	ARP	2
BOM-DREN	ARP	5
BOM-INCE	ARP	3
CAP	ARP	20
DCI	ARP	1
ECR	ARP	5
ELV	ARP	2
EST	ARP	500
EXT	ARP	36
NC-CGC - NC	ARP	2
NC-COM - NC	ARP	5
NC-IEH - NC	ARP	8
NC-MOB - NC	ARP	3
NC-PCT - NC	ARP	3
NC-PIC - NC	ARP	2
NC-PIS - NC	ARP	4
NC-PIV - NC	ARP	1
NC-VER - NC	ARP	2
SMM-CRON	ARP	1
SMM-PMVS	ARP	2
SMM-SONO	ARP	6
BOM-CONS	ART	2
BOM-DREN	ART	0
BOM-INCE	ART	2
CAP	ART	0
DCI	ART	1
ECR	ART	1
ELV	ART	0
EST	ART	442

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTAÇÃO	QUANTIDADE
EXT	ART	31
NC-CGC - NC	ART	2
NC-COM - NC	ART	5
NC-IEH - NC	ART	8
NC-MOB - NC	ART	3
NC-PCT - NC	ART	3
NC-PIC - NC	ART	2
NC-PIS - NC	ART	4
NC-PIV - NC	ART	1
NC-VER - NC	ART	2
SMM-CRON	ART	0
SMM-PMVS	ART	6
SMM-SONO	ART	7
BOM-CONS	CAB	2
BOM-DREN	CAB	0
BOM-INCE	CAB	3
CAP	CAB	7
DCI	CAB	1
ECR	CAB	4
ELV	CAB	1
EST	CAB	470
EXT	CAB	33
NC-CGC - NC	CAB	2
NC-COM - NC	CAB	5
NC-IEH - NC	CAB	8
NC-MOB - NC	CAB	3
NC-PCT - NC	CAB	3
NC-PIC - NC	CAB	2
NC-PIS - NC	CAB	4
NC-PIV - NC	CAB	1
NC-VER - NC	CAB	2
SMM-CRON	CAB	1
SMM-PMVS	CAB	2
SMM-SONO	CAB	6
BOM-CONS	DTN	2
BOM-DREN	DTN	0
BOM-INCE	DTN	3
CAP	DTN	10
DCI	DTN	1
ECR	DTN	6
ELV	DTN	2
EST	DTN	669
EXT	DTN	44
NC-CGC - NC	DTN	2
NC-COM - NC	DTN	5
NC-IEH - NC	DTN	8
NC-MOB - NC	DTN	3
NC-PCT - NC	DTN	3
NC-PIC - NC	DTN	2

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTAÇÃO	QUANTIDADE
NC-PIS - NC	DTN	4
NC-PIV - NC	DTN	1
NC-VER - NC	DTN	2
SMM-CRON	DTN	1
SMM-PMVS	DTN	2
SMM-SONO	DTN	6
BOM-CONS	FBY	2
BOM-DREN	FBY	0
BOM-INCE	FBY	3
CAP	FBY	10
DCI	FBY	1
ECR	FBY	4
ELV	FBY	2
EST	FBY	416
EXT	FBY	38
NC-CGC - NC	FBY	2
NC-COM - NC	FBY	5
NC-IEH - NC	FBY	8
NC-MOB - NC	FBY	3
NC-PCT - NC	FBY	3
NC-PIC - NC	FBY	2
NC-PIS - NC	FBY	4
NC-PIV - NC	FBY	1
NC-VER - NC	FBY	2
SMM-CRON	FBY	1
SMM-PMVS	FBY	2
SMM-SONO	FBY	6
BOM-CONS	IMB	2
BOM-DREN	IMB	0
BOM-INCE	IMB	3
CAP	IMB	11
DCI	IMB	1
ECR	IMB	5
ELV	IMB	2
EST	IMB	422
EXT	IMB	57
NC-CGC - NC	IMB	2
NC-COM - NC	IMB	5
NC-IEH - NC	IMB	8
NC-MOB - NC	IMB	3
NC-PCT - NC	IMB	3
NC-PIC - NC	IMB	2
NC-PIS - NC	IMB	4
NC-PIV - NC	IMB	1
NC-VER - NC	IMB	2
SMM-CRON	IMB	1
SMM-PMVS	IMB	2
SMM-SONO	IMB	6
BOM-CONS	MGT	2

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTAÇÃO	QUANTIDADE
BOM-DREN	MGT	0
BOM-INCE	MGT	3
CAP	MGT	0
DCI	MGT	1
ECR	MGT	1
ELV	MGT	1
EST	MGT	167
EXT	MGT	37
NC-CGC - NC	MGT	2
NC-COM - NC	MGT	5
NC-IEH - NC	MGT	8
NC-MOB - NC	MGT	3
NC-PCT - NC	MGT	3
NC-PIC - NC	MGT	2
NC-PIS - NC	MGT	4
NC-PIV - NC	MGT	1
NC-VER - NC	MGT	2
SMM-CRON	MGT	0
SMM-PMVS	MGT	3
SMM-SONO	MGT	10
BOM-CONS	MSG	2
BOM-DREN	MSG	0
BOM-INCE	MSG	3
CAP	MSG	14
DCI	MSG	1
ECR	MSG	5
ELV	MSG	2
EST	MSG	446
EXT	MSG	44
NC-CGC - NC	MSG	2
NC-COM - NC	MSG	5
NC-IEH - NC	MSG	8
NC-MOB - NC	MSG	3
NC-PCT - NC	MSG	3
NC-PIC - NC	MSG	2
NC-PIS - NC	MSG	4
NC-PIV - NC	MSG	1
NC-VER - NC	MSG	2
SMM-CRON	MSG	1
SMM-PMVS	MSG	2
SMM-SONO	MSG	6
BOM-CONS	PAZ	2
BOM-DREN	PAZ	0
BOM-INCE	PAZ	3
CAP	PAZ	6
DCI	PAZ	1
ECR	PAZ	6
ELV	PAZ	2
EST	PAZ	316

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTAÇÃO	QUANTIDADE
EXT	PAZ	37
NC-CGC - NC	PAZ	2
NC-COM - NC	PAZ	5
NC-IEH - NC	PAZ	8
NC-MOB - NC	PAZ	3
NC-PCT - NC	PAZ	3
NC-PIC - NC	PAZ	2
NC-PIS - NC	PAZ	4
NC-PIV - NC	PAZ	1
NC-VER - NC	PAZ	2
SMM-CRON	PAZ	1
SMM-PMVS	PAZ	2
SMM-SONO	PAZ	6
BOM-CONS	PIT	2
BOM-DREN	PIT	0
BOM-INCE	PIT	6
CAP	PIT	0
DCI	PIT	1
ECR	PIT	4
ELV	PIT	5
EST	PIT	545
EXT	PIT	137
NC-CGC - NC	PIT	2
NC-COM - NC	PIT	5
NC-IEH - NC	PIT	8
NC-MOB - NC	PIT	3
NC-PCT - NC	PIT	3
NC-PIC - NC	PIT	2
NC-PIS - NC	PIT	4
NC-PIV - NC	PIT	1
NC-VER - NC	PIT	2
SMM-CRON	PIT	0
SMM-PMVS	PIT	4
SMM-SONO	PIT	9
BOM-CONS	PNB	2
BOM-DREN	PNB	0
BOM-INCE	PNB	3
CAP	PNB	11
DCI	PNB	1
ECR	PNB	6
ELV	PNB	1
EST	PNB	357
EXT	PNB	35
NC-CGC - NC	PNB	2
NC-COM - NC	PNB	5
NC-IEH - NC	PNB	8
NC-MOB - NC	PNB	3
NC-PCT - NC	PNB	3
NC-PIC - NC	PNB	2

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTAÇÃO	QUANTIDADE
NC-PIS - NC	PNB	4
NC-PIV - NC	PNB	1
NC-VER - NC	PNB	2
SMM-CRON	PNB	1
SMM-PMVS	PNB	2
SMM-SONO	PNB	6
BOM-CONS	PTC	2
BOM-DREN	PTC	0
BOM-INCE	PTC	3
CAP	PTC	16
DCI	PTC	1
ECR	PTC	6
ELV	PTC	2
EST	PTC	652
EXT	PTC	54
NC-CGC - NC	PTC	2
NC-COM - NC	PTC	5
NC-IEH - NC	PTC	8
NC-MOB - NC	PTC	3
NC-PCT - NC	PTC	3
NC-PIC - NC	PTC	2
NC-PIS - NC	PTC	4
NC-PIV - NC	PTC	1
NC-VER - NC	PTC	2
SMM-CRON	PTC	1
SMM-PMVS	PTC	2
SMM-SONO	PTC	6
BOM-CONS	RDT	2
BOM-DREN	RDT	0
BOM-INCE	RDT	3
CAP	RDT	0
DCI	RDT	1
ECR	RDT	1
ELV	RDT	1
EST	RDT	140
EXT	RDT	24
NC-CGC - NC	RDT	2
NC-COM - NC	RDT	5
NC-IEH - NC	RDT	8
NC-MOB - NC	RDT	3
NC-PCT - NC	RDT	3
NC-PIC - NC	RDT	2
NC-PIS - NC	RDT	4
NC-PIV - NC	RDT	1
NC-VER - NC	RDT	2
SMM-CRON	RDT	0
SMM-PMVS	RDT	3
SMM-SONO	RDT	8
BOM-CONS	RDV	2

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTAÇÃO	QUANTIDADE
BOM-DREN	RDV	0
BOM-INCE	RDV	3
CAP	RDV	26
DCI	RDV	1
ECR	RDV	6
ELV	RDV	2
EST	RDV	803
EXT	RDV	41
NC-CGC - NC	RDV	2
NC-COM - NC	RDV	5
NC-IEH - NC	RDV	8
NC-MOB - NC	RDV	3
NC-PCT - NC	RDV	3
NC-PIC - NC	RDV	2
NC-PIS - NC	RDV	4
NC-PIV - NC	RDV	1
NC-VER - NC	RDV	2
SMM-CRON	RDV	1
SMM-PMVS	RDV	2
SMM-SONO	RDV	6
BOM-CONS	RST	0
BOM-DREN	RST	0
BOM-INCE	RST	0
CAP	RST	0
DCI	RST	1
ECR	RST	2
ELV	RST	1
EST	RST	154
EXT	RST	24
NC-CGC - NC	RST	2
NC-COM - NC	RST	5
NC-IEH - NC	RST	8
NC-MOB - NC	RST	3
NC-PCT - NC	RST	4
NC-PIC - NC	RST	3
NC-PIS - NC	RST	4
NC-PIV - NC	RST	1
NC-REV - NC	RST	2
SMM-CRON	RST	3
SMM-PMVS	RST	4
SMM-SONO	RST	8
BOM-CONS	TBG	2
BOM-DREN	TBG	0
BOM-INCE	TBG	3
CAP	TBG	6
DCI	TBG	1
ECR	TBG	4
ELV	TBG	2
EST	TBG	287

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTAÇÃO	QUANTIDADE
EXT	TBG	35
NC-CGC - NC	TBG	2
NC-COM - NC	TBG	5
NC-IEH - NC	TBG	8
NC-MOB - NC	TBG	3
NC-PCT - NC	TBG	3
NC-PIC - NC	TBG	2
NC-PIS - NC	TBG	4
NC-PIV - NC	TBG	1
NC-VER - NC	TBG	2
SMM-CRON	TBG	1
SMM-PMVS	TBG	2
SMM-SONO	TBG	6

Com base nos valores calculados, o cálculo final do IDEE é apresentado nos quadros a seguir:

Apuração do Verificador

$$IDEE_1 = \frac{NE \times (NHO \times NDM) - NHI}{NE \times NHO \times NDM} = \frac{8411458}{8415632} = 0,9995 \xrightarrow{\geq 0,95} 1,00$$

SMSL

A seguir apresentamos o acompanhamento mensal dos valores do IDEE referente ao 5º ano operacional:

Tabela 29 - Acompanhamento mensal dos valores do IDEE

Acompanhamento		
Período	Valor	IDEE
mar/23	0,9999	1,00
abr/23	0,9999	1,00
mai/23	0,9997	1,00
jun/23	0,9999	1,00
jul/23	0,9995	1,00
ago/23	0,9995	1,00

4 AFERIÇÃO DOS RESULTADOS

Grupo I - OPERAÇÃO: Mensura o cumprimento do planejamento de trens e medições de regularidade do SMSL. A NG1 é composta por dois indicadores, o indicador da Regularidade do intervalo Entre trens (IRIT) e o indicador do Cumprimento da Oferta de trens (ICOT). A equação abaixo apresenta o cálculo da NG1 para o período segundo as diretrizes do Contrato de Concessão para as linhas 1 e 2.

Resultados:

Apuração do Verificador

$$NG1 = \frac{IRIT + ICOT}{2} = \frac{1,00 + 1,00}{2} = \frac{2,00}{2} = 1,00$$

SMSL

Grupo II – Segurança: Mede o nível de segurança do SMSL com relação Acidentes com Usuários e crimes e contravenções Penais. A NG2 é composta por indicador de Acidentes com usuários no sistema Metroviário (IAUM) e Índices de crimes e Contravenções penais com Usuários e Empregados no sistema Metroviário (ICUM). As equações a seguir tratam do cálculo da NG2 para o período segundo as diretrizes do contrato de Concessão para as linhas 1 e 2.

Resultados:

Apuração do Verificador

$$NG2 = \frac{IAUM + ICUM}{2} = \frac{1,00 + 1,00}{2} = \frac{2,00}{2} = 1,00$$

SMSL

Grupo III – Satisfação do Usuário: Mede o nível de satisfação do usuário do SMSL, levando em consideração medições nas filas de acesso à área paga das estações,

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

reclamações espontâneas de usuários, e pesquisa de satisfação do usuário. A NG3 é composta pelos três indicadores de Satisfação do Usuário do SMSL, Indicador do Tempo Gasto no Acesso à Área Paga (ITAP), Índice De Reclamações Gerais (IRGE) e Indicador Geral de Satisfação do Usuário (IGSU). As equações a seguir tratam do cálculo da NG3 para o período segundo as diretrizes do Contrato de Concessão para as linhas 1 e 2.

Resultados:

Apuração do Verificador

$$NG3 = \frac{ITAP + IRGE + IGSU}{3} = \frac{1,00 + 1,00 + 0,71}{3} = \frac{2,71}{3} = 0,90$$

SMSL

Grupo IV – Manutenção: Mede nível de manutenção do material rodante e dos equipamentos das estações e seus entornos. A NG4 é composta pelos dois indicadores de Manutenção do SMSL, Indicador da Disponibilidade do Material Rodante (IDMR) e Indicador de Disponibilidade de Estações e Entornos (IDEE). As equações a seguir tratam do cálculo da NG4 para o período segundo as diretrizes do Contrato de Concessão para as linhas 1 e 2.

Resultados:

Apuração do Verificador

$$NG4 = \frac{IDMR + IDEE}{2} = \frac{1,00 + 1,00}{2} = \frac{2,00}{2} = 1,0$$

SMSL

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Por fim é apresentado o resultado da Nota Parcial de Desempenho de todos os grupos referente a **agosto de 2023**.

Figura 5 - Apuração dos indicadores que compõem a Nota Parcial Mensal de Desempenho de todos os grupos referente a **agosto de 2023**

APURAÇÃO DE JULHO DE 2023						
NDP:9,6	Indicador	Peso	Nota	Indicador	Peso	Nota
	NG1	30%	1,00	IRIT	15%	1,00
				ICOT	15%	1,00
	NG2	20%	1,00	IAUM	10%	1,00
				ICUM	10%	1,00
	NG3	40%	0,90	IRGE	13,30%	1,00
				ITAP	13,30%	1,00
				IGSU	13,30%	0,71
	NG4	10%	1,00	IDMR	5%	1,00
				IDEE	5%	1,00

5 IMPACTOS NO CÁLCULO DA PARCELA VARIÁVEL

A Nota de Desempenho obtida anualmente a partir da apuração dos indicadores de desempenho impacta diretamente sobre a Contraprestação Efetiva, conforme Tabela a seguir.

Tabela 30 - Valores da contraprestação efetiva (CE) relativamente à parcela variável

ND	Contraprestação efetiva (CE) durante o prazo concessório – exceto os últimos 5 anos	Contraprestação efetiva (CE) nos últimos 5 anos do prazo concessório
$ND \geq 9,50$	$CE=1,00x \text{ PV CP}$	$CE=1,00x \text{ PV CP}$
$8,50 \leq ND < 9,50$	$CE=\leq 0,85x \text{ PV CP}$	$CE=\leq 0,80x \text{ PV CP}$
$7,00 \leq ND < 8,50$	$CE=\leq 0,70x \text{ PV CP}$	$CE=\leq 0,60x \text{ PV CP}$
$ND < 7,00$	$CE=\leq 0,50 \times \text{ PV CP}$	$CE=\leq 0,40 \times \text{ PV CP}$

Fonte: Anexo 6 do Contrato de Concessão

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

O Anexo 6 do Contrato de Concessão estabelece:

“A Avaliação de Desempenho deverá ser realizada imediatamente após o início da OPERAÇÃO TRANSITÓRIA. Entretanto, a aplicação da Nota de Desempenho Anual na CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL MÁXIMA somente ocorrerá um ano após a OPERAÇÃO PLENA de cada LINHA (1 e 2)”

O Item 3 - Cálculo da Nota Final de Desempenho Anual (ND) do Anexo 6 no Termo Aditivo nº04 ao Contrato de Concessão, determina que:

“A Nota de desempenho da Concessionária deverá ser auferida anualmente e os dados relativos a essa análise serão coletados segundo uma dada periodicidade, adiante especificada. Essa avaliação de desempenho se dará com base na Nota Final de Desempenho Anual (ND), que levará em conta os doze últimos meses de modo a eliminar ou minimizar os efeitos sazonais, podendo redundar, dentre outros casos, numa readequação da contraprestação devida à Concessionária, nos doze meses subsequentes ao da avaliação.”

Assim no entendimento do Verificador Independente a ND do quinto ano de operação plena do SMSL deve abranger o período compreendido entre março de 2023 e fevereiro de 2024 e impactará na parcela variável da Contraprestação Mensal Efetiva ao longo do sexto ano de operação plena do SMSL, que abrange o período compreendido entre março de 2024 e fevereiro de 2025.

Tabela 31 - Nota de Desempenho Anual

APURAÇÃO DO VI														
Competência	NG1		NG2		NG3			NG4		NOTA DOS GRUPOS				
	IRIT	ICOT	IAUM	ICUM	IRGE	ITAP	IGSU	IDMR	IDEE	NG1	NG2	NG3	NG4	NDP
mar/23	1	1	1	0	1	1	0,71	1	1	1	0,5	0,9	1	8,6
abr/23	1	1	1	1	1	1	0,71	1	1	1	1	0,9	1	9,6
mai/23	1	1	1	1	1	1	0,71	1	1	1	1	0,9	1	9,6
jun/23	1	1	1	1	1	1	0,71	1	1	1	1	0,9	1	9,6
jul/203	1	1	1	1	1	1	0,71	1	1	1	1	0,9	1	9,6
ago/203	1	1	1	1	1	1	0,71	1	1	1	1	0,9	1	9,6
NOTA FINAL														9,43

6 ANÁLISE SOBRE A CONSISTÊNCIA DOS RELATÓRIOS DE DESEMPENHO APRESENTADOS PELA CONCESSIONÁRIA

A figura 6 a seguir apresenta a nota parcial mensal de desempenho de todos os grupos (NDP) contendo os valores apurados pelo Verificador Independente e as notas reportadas pela Concessionária por meio do “SIAD/FTP” e com base nos quantitativos revisados na reunião do dia 21/09/2023.

Figura 6 - Nota Parcial Mensal de Desempenho de Todos os Grupos

ESCALA	CONCESSIONÁRIA	VERIFICADOR INDEPENDENTE
• 0 a 10	• 10,00	• 9,6

Até o presente momento a concessionária ainda não atualizou a nota da pesquisa de satisfação realizada em abril/2023 pelo Verificador Independente, dessa forma a sua nota final do “SIAD/FTP” não corresponde com a apurada do Verificador.

A seguir a figura 7 apresenta a nota consolidada pela concessionária para o 5º ano operacional.

Figura 7 - Nota Parcial Mensal de Desempenho de Todos os Grupos da Concessionária

SMSL	Período	NG1		NG2		NG3			NG4		MÉDIA				
		IRIT	ICOT	IAUM	ICUM	IRGE	ITAP	IGSU	IDMR	IDEE	NG1	NG2	NG3	NG4	NDP
SMSL	mar/2023	1	1	1	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8,64
SMSL	abr/2023	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9,64
SMSL	mai/2023	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9,64
SMSL	jun/2023	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9,64
SMSL	jul/2023	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9,64
SMSL	ago/2023	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9,64

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

A figura 8 a seguir apresenta os valores das Notas Parciais Mensais de Desempenho por grupo NG1, NG2, NG3 e NG4, contendo o valor reportado pela Concessionária e o valor calculado pelo Verificador Independente para o SMSL.

Figura 8 - Nota Parcial Mensal de Desempenho por grupo

Grupo	Concessionária	Verificador Independente
I-Operação	1,00	1,00
II- Segurança	1,00	1,00
III- Satisfação do usuário	1,00	0,71
IV- Manutenção	1,00	1,00

Os valores finais das notas parciais mensais de desempenho dos grupos de indicadores divergiram para a apuração da Concessionária e para a apuração do Verificador Independente no grupo (NG3) devido a atualização da nota do indicador IGSU referente a **agosto/2023**.

7 HISTÓRICO DO TOTAL DE OCORRÊNCIAS – ICUM, IAUM E IRGE

Esta seção apresenta um histórico de ocorrências das bases de dados enviadas ao Verificador Independente para análise dos Indicadores de Desempenho – ICUM, IAUM e IRGE. Os gráficos a seguir apresentam o total de ocorrências de cada indicador mensalmente.

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Gráfico 2 - IRGE

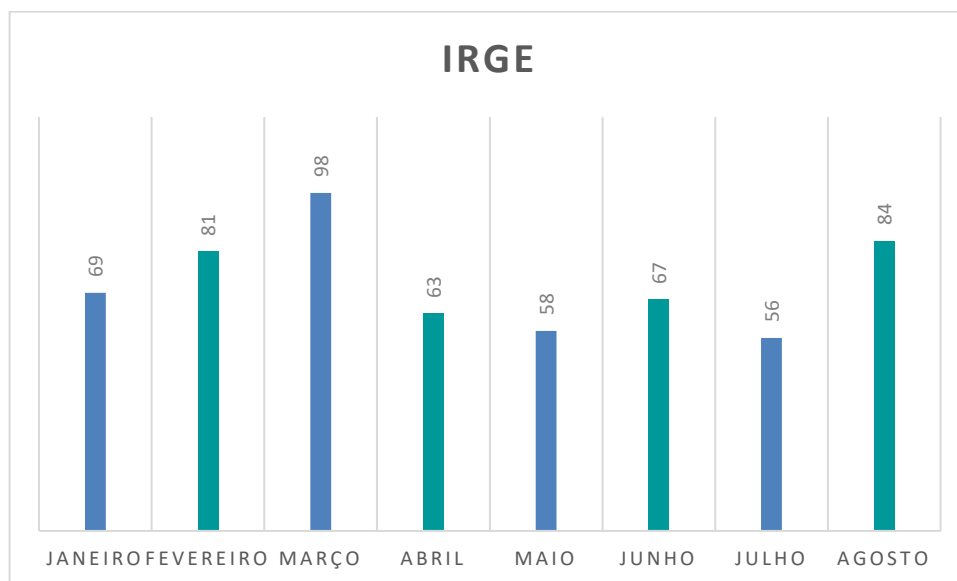
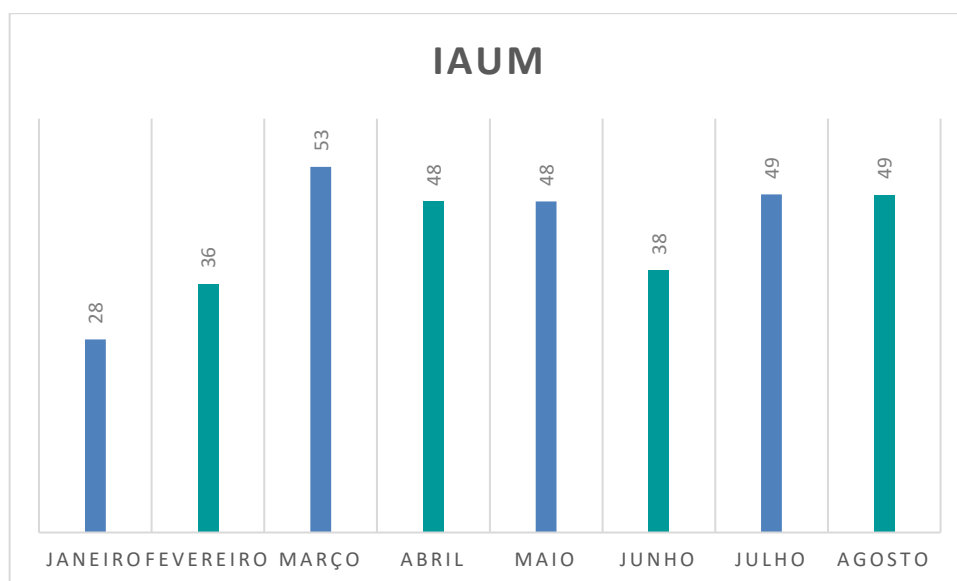
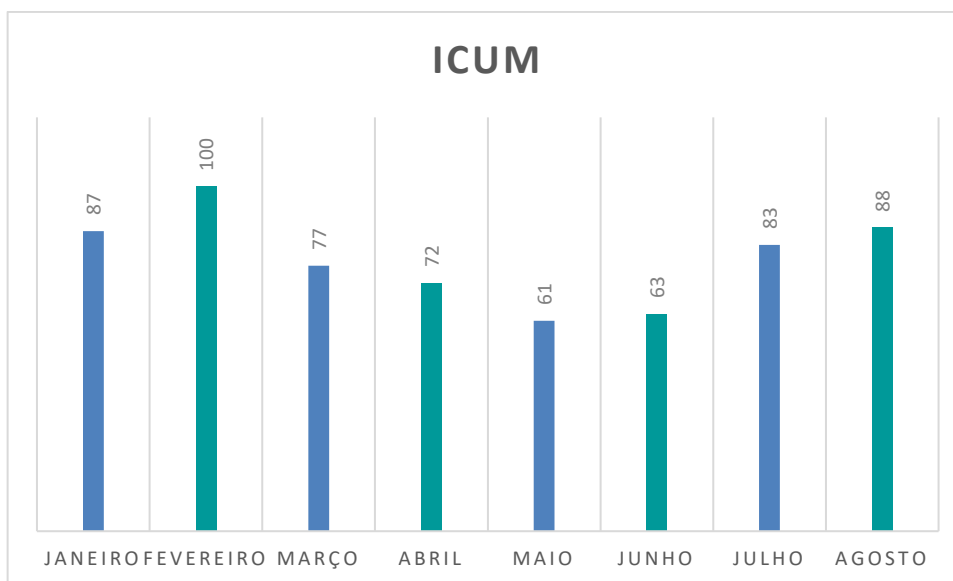


Gráfico 3 - IAUM



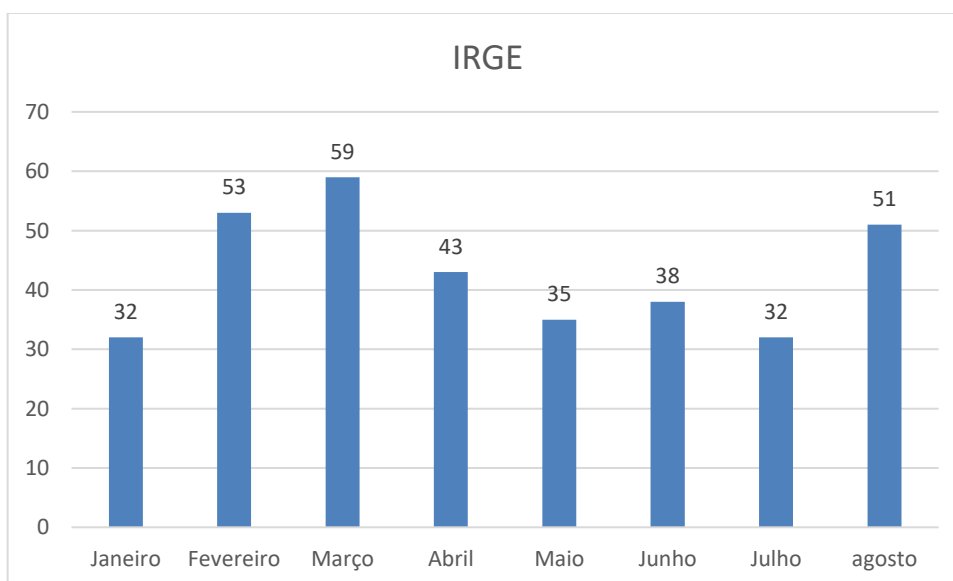
P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Gráfico 4 – ICUM



Do total de ocorrências apresentadas, a Concessionária e o Verificador Independente analisam o que deve ou não compor o Indicador, os gráficos a seguir mostram os dados consolidados das ocorrências que fizeram parte da composição dos indicadores.

Gráfico 5 - Ocorrências contabilizadas para o indicador



P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Gráfico 6 - Ocorrências contabilizadas para o indicador

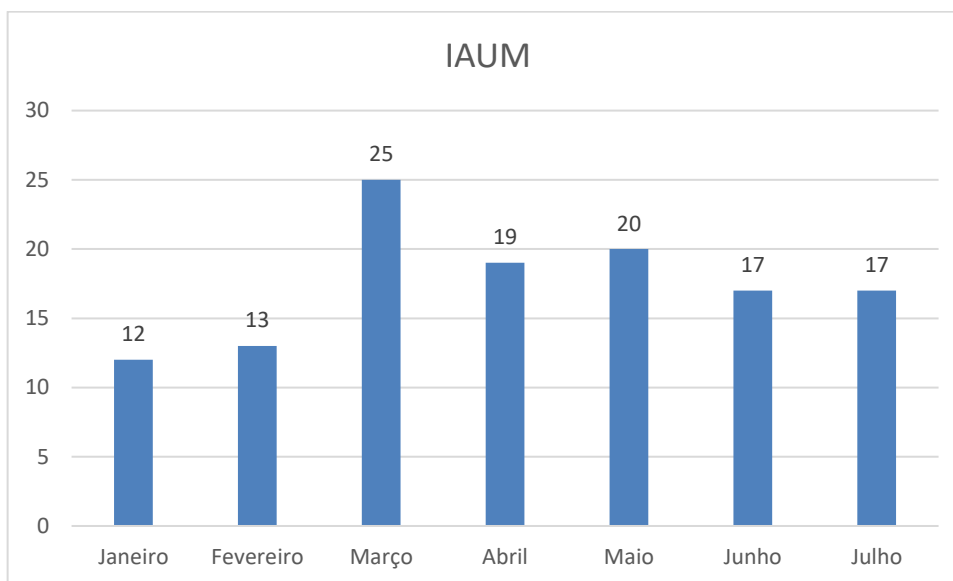
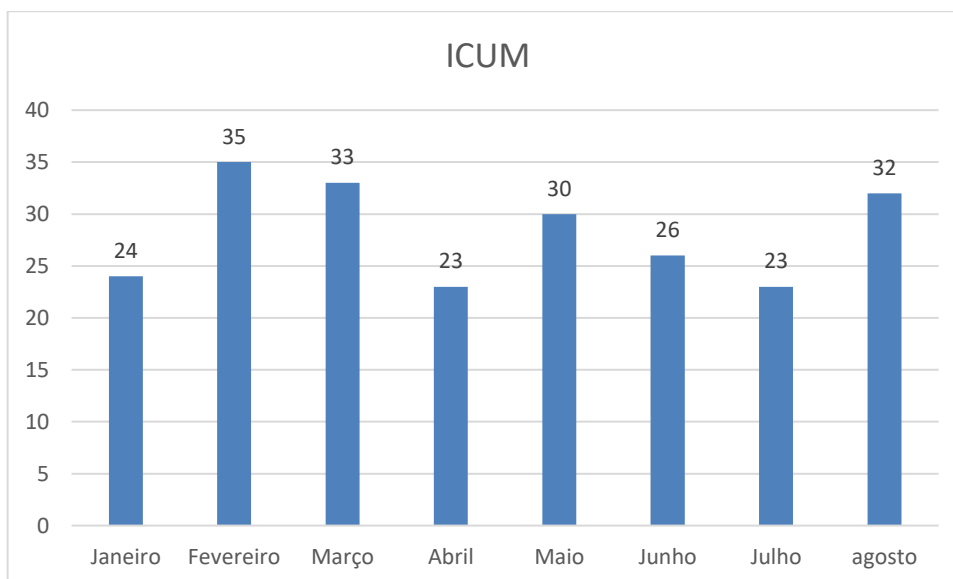


Gráfico 7 - Ocorrências contabilizadas para o indicador



Analisando os gráficos apresentados, é perceptível que os maiores números de ocorrência contabilizadas para compor indicador são do IRGE (Índice de reclamações Gerais).

Dessa forma este Verificador solicita a Concessionária um plano de ação para minimizar essas reclamações dos usuários, o gráfico 1 situado na seção 3.3.3.2

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

(Índice de reclamações gerais) apresenta a classificação do tipo de reclamação o que facilita a análise para Concessionária.

7.1 ANÁLISES DAS OCORRÊNCIAS – ICUM, IAUM E IRGE

Este verificador analisou todas as ocorrências dos indicadores ICUM, IAUM e IRGE, do semestre de janeiro/2023 a junho/2023. A fim de verificar as maiores incidências nas estações e por tipo de ocorrência que se apresentam nesses indicadores.

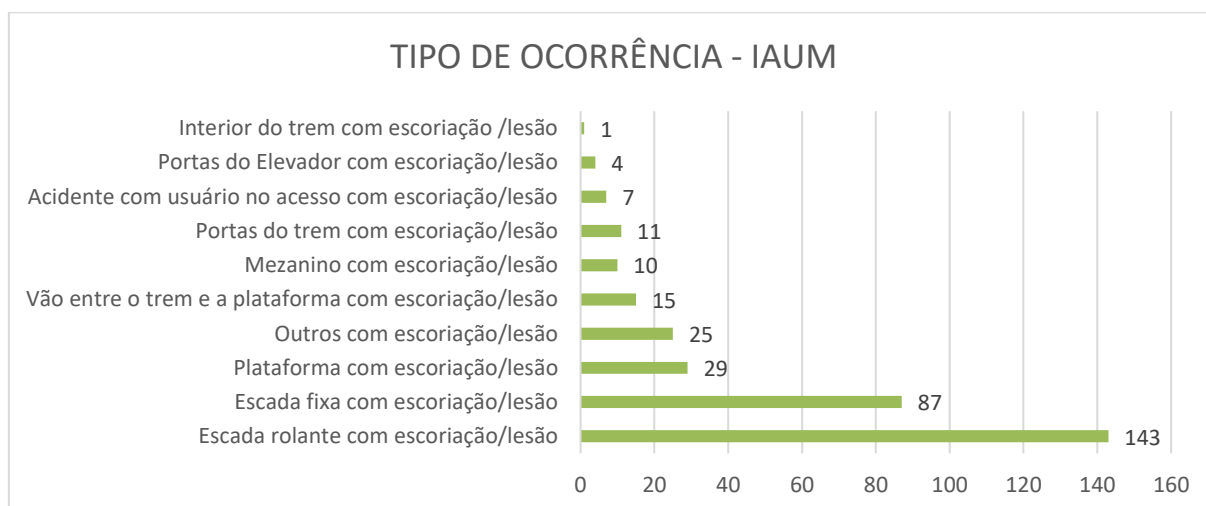
A Concessionária apresentou argumentação sobre os planos de ação referente ao Indicador IRGE, dessa forma a partir desse mês atual o Verificador irá acompanhar a contabilização dos números desse indicador, junto com as datas de implementação apresentada para as ocorrências com maiores incidências, a fim de verificar a eficácia do que foi proposto pela Concessionária.

Este verificador ainda aguarda manifestação para os indicadores ICUM e IAUM.

7.1.1 INDICADOR – IAUM

O indicador IAUM - Indicador de Acidentes com Usuários – apresenta com maiores números de ocorrências para “escada rolante com escoriação/lesão” e “escada fixa com escoriação/lesão”. O gráfico a seguir mostra esses resultados.

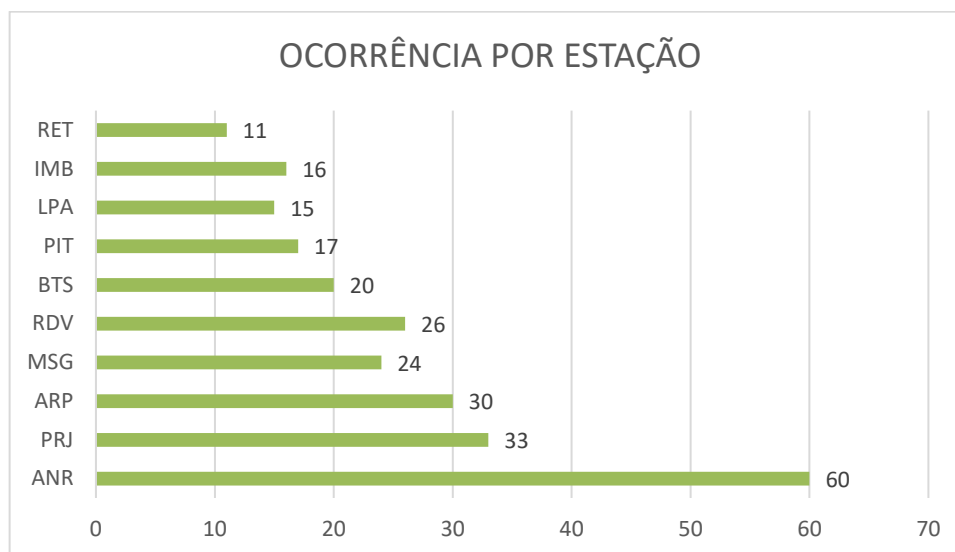
Gráfico 8 - Tipo de ocorrência do IAUM



Dentre essas ocorrências destaca-se as estações que apresentam mais números desse indicador. O gráfico a seguir mostra esses resultados.

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Gráfico 9 - Ocorrência por estação- IAUM



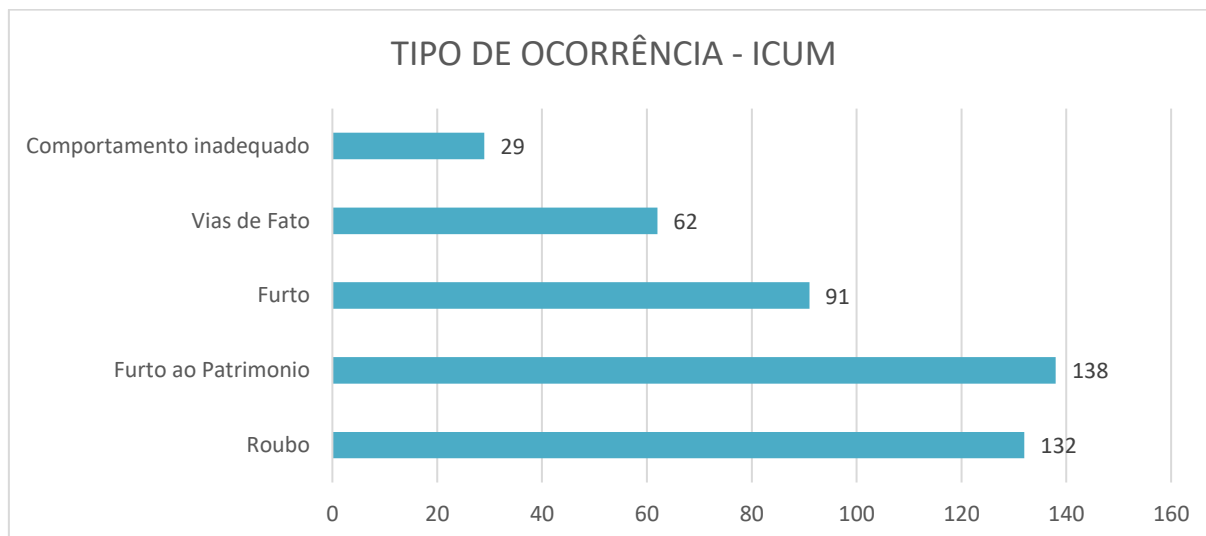
As estações que apresentam os maiores índices de ocorrências são as Estações Acesso Norte e Pirajá. **O Verificador solicita a Concessionária um plano de ação nesses tipos de ocorrências e nas estações citadas, a fim de minimizar essas ocorrências.**

7.1.2 INDICADOR – ICUM

O indicador ICUM – Indicador de Crimes e Contravenções penais com Usuários e Empregados no Sistema Metroviário – apresenta maiores números de ocorrências para “roubo” e “furto ao patrimônio”. O gráfico a seguir mostra esses resultados.

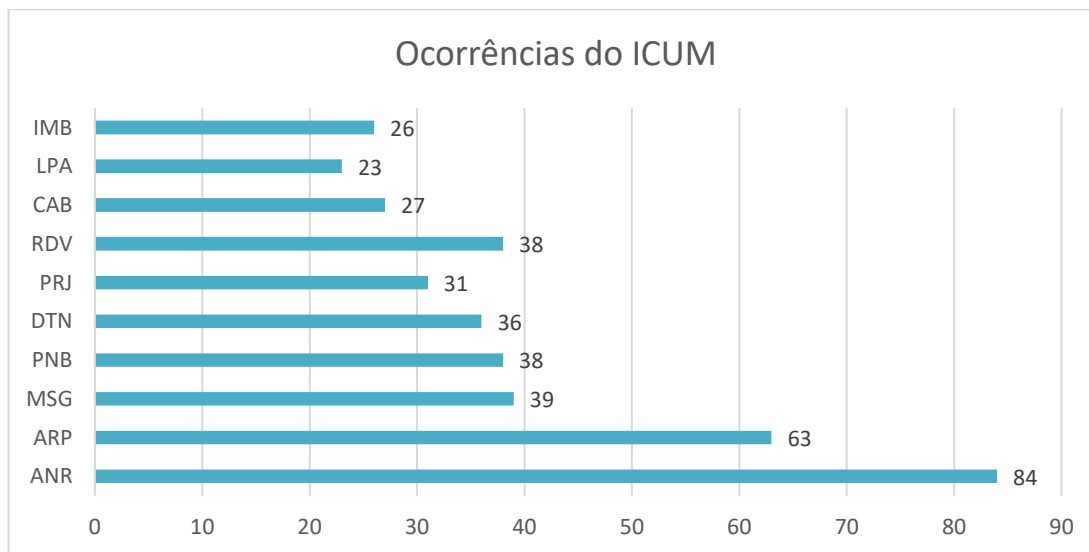
P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Gráfico 10 - Tipo de Ocorrência - ICUM



Dentre essas ocorrências destacam-se as estações que apresentam os maiores índices desse indicador. O gráfico a seguir mostra esses resultados.

Gráfico 11 - Ocorrência por estação – ICUM



As estações que apresentam os maiores índices de ocorrências são as Estações Acesso Norte e Aeroporto. **O Verificador solicita a Concessionária um plano de ação nesses tipos de ocorrências e nas estações citadas, a fim de minimizar essas ocorrências.**

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

7.1.3 INDICADOR – IRGE

Para o indicador IRGE – Indicador de Reclamações Gerais – após relatório de junho/2023 a Concessionária solicitou uma reunião para apresentar seu plano de ações referente as ocorrências do IRGE.

A seguir, um resumo do plano apresentado pela Concessionária:

Figura 9 - Plano de ação estipulados pela Concessionária

O QUE	AÇÃO	QUEM	INÍCIO	FIM	STATUS
Atendimento	Treinamento Qualidade do Atendimento para toda Equipe: AAS, Joves e AAEs	Lucas	27/07/2023	31/12/2023	em andamento
	Implantação Projeto Decola - Estações	Cleo	01/07/2023	31/12/2023	em andamento
	Treinamento das equipes na operação dos ATMs e solução de problemas	Frederico	01/01/2022	31/12/2022	Concluído
	Continuação Projeto Líder Ouvidor	Anaclêa	01/01/2023	31/12/2023	em andamento
	Game das Estações	Cleo	01/01/2023	31/12/2023	em andamento
Arrecadação	Aumento da carteira digital	Frederico	01/01/2023	31/12/2023	Em andamento
	Redução tempo de manutenção das ATMs	Elisangela	01/01/2023	31/12/2023	Em andamento

O Verificador acompanhará mensalmente a partir do mês de agosto, trazendo em gráficos essas análises, até data final de cada plano de ação estipulado, no qual fará um consolidado sobre o efeito desses planos nos índices de reclamações dos usuários.

8. REUNIÕES PARA CONSENSO

As divergências identificadas nas apurações dos indicadores de desempenho realizadas pelo Verificador Independente e pela Concessionária foram tratadas em reunião, no dia 21 de setembro de 2023. Desta o resumo da reunião é apresentado na tabela a seguir:

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

Figura 10 - Consolidação da Reunião de Consenso

Mês	Indicador	Ocorrência Totais	Consideradas para contabilização pela Concessionária	Consideradas para contabilização pelo VI	Analizadas em Reunião	Análise do Poder concedente /CTB	Contabilização do indicador após consenso
Julho	ICUM	88	31	32	2	1	32
	IAUM	49	27	27	1	0	27
	IRGE	84	51	51	2	0	51

O **Anexo D** apresenta a ata da reunião do dia 21 de agosto de 2023.

9 CONCLUSÃO

A Nota Parcial de Desempenho para o SMSL foi de **9,6** para o período apurado de **agosto/2023**. O resultado da Nota Final de Desempenho Anual apurado pelo Verificador Independente para o período de março/2023 a fevereiro de 2024 gerou uma ND acumulada equivalente a **9,43** para o SMSL, representando uma classificação de desempenho “Satisfatório” à Concessionária.

DocuSigned by:

 7C9F598344E7477...

Vinicius Cassiano Zamora Cano

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- ago/2023

ANEXO A - PLANILHA DE OCORRÊNCIAS DO IAUM

ANEXO B - PLANILHA DE OCORRÊNCIAS DO ICUM

ANEXO C - PLANILHA DE RECLAMAÇÕES DO IRGE

ANEXO D - ATA DA REUNIÃO DE 21 DE AGOSTO DE 2023

Matriz

Belo Horizonte - MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia
CEP: 30.150-330
Contato: +55 (31) 3508-7375

Escritórios

Cuiabá - MT
São Paulo - SP
Três Lagoas - MS

Teresina - PI
Joanesburgo - ZA




HOUER


Impactando Gerações

(31) 3508-7355
contato@houer.com.br

 houer.com.br

 [grupohouer](https://www.instagram.com/grupohouer)

 [grupohouer](https://www.facebook.com/grupohouer)

 [company/houer](https://www.linkedin.com/company/houer)