



RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO E ANÁLISE DA CONSISTÊNCIA DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

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

COMPETÊNCIA: DEZEMBRO/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 dez/2023

CONTROLE DE VERSÃO			
VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO	ELABORADO POR
01	29/01/2024	Relatório de Verificação e Análise da Consistência dos Indicadores de Desempenho.	Vinícius Zamora/Keylla Maria Torres da Cunha/Vinícius Costa Iannotti/Jonathan Jones Pinheiro de Barros/Mateus Silva Moreira

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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
4.	RESULTADOS DA APURAÇÃO.....	9
5.	AFERIÇÃO DOS RESULTADOS.....	11
5.1.	GRUPO I – OPERAÇÃO.....	11
5.1.1.	Indicador da Regularidade do Intervalo Entre trens (IRIT)	11
5.1.2.	Indicador do Cumprimento da Oferta de Trens (ICOT)	16
5.2.	GRUPO II – SEGURANÇA.....	21
5.2.1.	Indicador de Acidentes com Usuários no Sistema Metroviário (IAUM).....	21
5.2.2.	Índice de Crimes e Contravenções penais com Usuários e Empregados no Sistema Metroviário (ICUM)	24
5.3.	GRUPO III – SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	26
5.3.1.	Indicador do Tempo Gasto no Acesso à Área Paga (ITAP)	26
5.3.2.	Índice de Reclamações Gerais (IRGE)	37
5.3.3.	Indicador Geral de Satisfação do Usuário (IGSU).....	42
5.4.	GRUPO IV MANUTENÇÃO	43
5.4.1.	Indicador da Disponibilidade do Material Rodante (IDMR).....	43
5.4.2.	Indicador de Disponibilidade de Estações e Entornos (IDEE)	48
5.4.3.	Consultas Amostrais no SAP	64
6.	AFERIÇÃO DOS RESULTADOS.....	85
7.	IMPACTOS NO CÁLCULO DA PARCELA VARIÁVEL	87
8.	ANÁLISE SOBRE A CONSISTÊNCIA DOS RELATÓRIOS DE DESEMPENHO APRESENTADOS PELA CONCESSIONÁRIA	89
9.	HISTÓRICO DO TOTAL DE OCORRÊNCIAS – ICUM, IAUM E IRGE	91
10.	ANÁLISES DAS OCORRÊNCIAS – IAUM, ICUM E IRGE	97
10.1.	INDICADOR – IAUM.....	98
10.2.	INDICADOR – ICUM	100
10.3.	INDICADOR – IRGE	102
11.	REUNIÕES PARA CONSENSO.....	103
12.	CONCLUSÃO	103

13.	ANEXO A - PLANILHA DE OCORRÊNCIAS DO IAUM.....	104
14.	ANEXO B - PLANILHA DE OCORRÊNCIAS DO ICUM	104
15.	ANEXO C - PLANILHA DE RECLAMAÇÕES DO IRGE	104
16.	ANEXO D - ATA DA REUNIÃO DE 22 DE JANEIRO DE 2024	104



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;

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP	Salvador/BA
Cuiabá/MT	Teresina/PI
Três Lagoas/MS	Joanesburgo/ZA

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

- vi. apurar e certificar o compartilhamento das RECEITAS EXTRAORDINÁRIAS conforme cláusula 23.9 do CONTRATO DE CONCESSÃO, bem como avaliar 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 **dezembro/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:

- 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);
- 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;

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

<i>São Paulo/SP</i>	<i>Salvador/BA</i>
<i>Cuiabá/MT</i>	<i>Teresina/PI</i>
<i>Três Lagoas/MS</i>	<i>Joanesburgo/ZA</i>

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

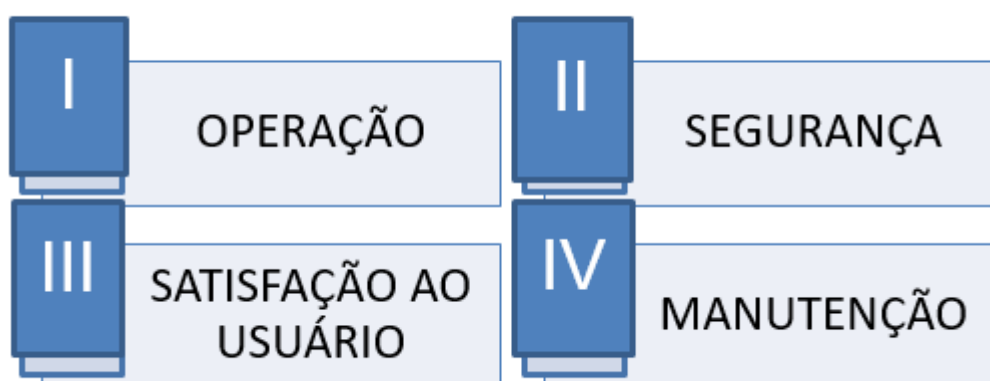
- Realização de reuniões com a Concessionária, CTB e Poder concedente para a avaliação dos resultados e possíveis evidências e justificativas apresentadas pela Concessionária, bem como apontamento de prováveis causas para divergências identificadas.

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



MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

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

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

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
$NDP = (3 \times NG1) + (2 \times NG2) + (4 \times NG3) + NG4$

4. RESULTADOS DA APURAÇÃO

O escopo desse relatório trata do mês de **dezembro 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 **dezembro de 2023**

APURAÇÃO DE DEZEMBRO DE 2023						
NDP: 10	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%	1,0	IRGE	13,30%	1,00
				ITAP	13,30%	1,00
				IGSU	13,30%	1,00
	NG4	10%	1,00	IDMR	5%	1,00
				IDEE	5%	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

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 n°2:

“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)”.

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

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

Apuração do Verificador

$$NDP = (3 \times NG1) + (2 \times NG2) + (4 \times NG3) + NG4$$

$$NDP = (3 \times 1,00) + (2 \times 1,00) + (4 \times 1,00) + 1,00$$

$$NDP = 3,00 + 2,00 + 4,00 + 1,00$$

$$NDP = 10,00$$

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.

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

5. AFERIÇÃO DOS RESULTADOS

5.1. GRUPO I – OPERAÇÃO

5.1.1. 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 interestação 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 dezembro**.

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

Tabela 1 - Apuração do IRIT para a Linha 1

Linha 1						
DATA	IRIT	PICO MATUTINO	PICO VESPERTINO	VALE MATUTINO	VALE NOTURNO	VALE VESPERTINO
01/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
02/12/2023	0,96	0,80	1,00	1,00	1,00	1,00
03/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
04/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
05/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
06/12/2023	0,96	1,00	0,82	1,00	1,00	1,00
07/12/2023	0,99	0,94	1,00	1,00	1,00	1,00
08/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
09/12/2023	0,96	0,80	1,00	1,00	1,00	1,00
10/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
11/12/2023	0,99	1,00	0,94	1,00	1,00	1,00
12/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
13/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
14/12/2023	0,95	0,79	0,94	1,00	1,00	1,00
15/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
16/12/2023	0,96	0,80	1,00	1,00	1,00	1,00
17/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
18/12/2023	0,91	0,94	0,60	1,00	1,00	1,00
19/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
20/12/2023	0,93	0,94	0,69	1,00	1,00	1,00
21/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
22/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
23/12/2023	0,96	0,80	1,00	1,00	1,00	1,00
24/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
25/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
26/12/2023	0,92	0,79	1,00	1,00	0,80	1,00
27/12/2023	0,98	0,88	1,00	1,00	1,00	1,00
28/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
29/12/2023	0,94	0,88	1,00	1,00	1,00	0,83
30/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
31/12/2023	0,92	1,00	0,80	1,00	0,80	1,00
Soma IRIT	30,32					
Média IRIT	0,98					

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS
Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Tabela 2 - Apuração do IRIT para a Linha 2

Linha 2						
DATA	IRIT	PICO MATUTINO	PICO VESPERTINO	VALE MATUTINO	VALE NOTURNO	VALE VESPERTINO
01/12/2023	0,93	0,82	0,82	1,00	1,00	1,00
02/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
03/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
04/12/2023	0,95	0,94	0,82	1,00	1,00	1,00
05/12/2023	0,88	0,89	0,50	1,00	1,00	1,00
06/12/2023	0,67	1,00	0,00	1,00	1,00	0,33
07/12/2023	0,48	0,00	0,40	0,67	0,50	0,83
08/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
09/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
10/12/2023	0,96	1,00	1,00	1,00	0,80	1,00
11/12/2023	0,94	0,89	0,82	1,00	1,00	1,00
12/12/2023	0,93	0,94	0,71	1,00	1,00	1,00
13/12/2023	0,96	1,00	0,82	1,00	1,00	1,00
14/12/2023	0,89	0,71	0,76	1,00	1,00	1,00
15/12/2023	0,99	0,94	1,00	1,00	1,00	1,00
16/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
17/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
18/12/2023	0,94	0,94	0,76	1,00	1,00	1,00
19/12/2023	0,96	0,88	0,94	1,00	1,00	1,00
20/12/2023	0,94	1,00	0,88	1,00	0,80	1,00
21/12/2023	0,94	0,94	0,76	1,00	1,00	1,00
22/12/2023	0,99	1,00	0,94	1,00	1,00	1,00
23/12/2023	0,98	0,89	1,00	1,00	1,00	1,00
24/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
25/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
26/12/2023	0,93	1,00	0,80	1,00	1,00	0,86
27/12/2023	0,92	0,87	0,86	0,86	1,00	1,00
28/12/2023	0,96	1,00	0,80	1,00	1,00	1,00
29/12/2023	0,99	0,93	1,00	1,00	1,00	1,00
30/12/2023	0,98	0,89	1,00	1,00	1,00	1,00
31/12/2023	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
SOMA IRIT	29,10					
MÉDIA IRIT	0,94					

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS
Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho dez/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
01/12/2023	1,00	0,93	0,96
02/12/2023	0,96	1,00	0,98
03/12/2023	1,00	1,00	1,00
04/12/2023	1,00	0,95	0,98
05/12/2023	1,00	0,88	0,94
06/12/2023	0,96	0,67	0,82
07/12/2023	0,99	0,48	0,73
08/12/2023	1,00	1,00	1,00
09/12/2023	0,96	1,00	0,98
10/12/2023	1,00	0,96	0,98
11/12/2023	0,99	0,94	0,97
12/12/2023	1,00	0,93	0,97
13/12/2023	1,00	0,96	0,98
14/12/2023	0,95	0,89	0,92
15/12/2023	1,00	0,99	0,99
16/12/2023	0,96	1,00	0,98
17/12/2023	1,00	1,00	1,00
18/12/2023	0,91	0,94	0,92
19/12/2023	1,00	0,96	0,98
20/12/2023	0,93	0,94	0,93
21/12/2023	1,00	0,94	0,97
22/12/2023	1,00	0,99	0,99
23/12/2023	0,96	0,98	0,97
24/12/2023	1,00	1,00	1,00
25/12/2023	1,00	1,00	1,00
26/12/2023	0,92	0,93	0,93
27/12/2023	0,98	0,92	0,95
28/12/2023	1,00	0,96	0,98
29/12/2023	0,94	0,99	0,96
30/12/2023	1,00	0,98	0,99
31/12/2023	0,92	1,00	0,96
Soma (IRIT)			29,71
Média (IRIT)			0,96

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Sendo assim o valor do IRIT para o SMSL é:

Apuração do Verificador

$$\text{IRIT}_{\text{SMSL}} = \sum_{i=31} 31 \text{IRIT}_{\text{DIA}} = \frac{29,71}{31} = 0,96 \xrightarrow{\geq 0,90} 1,00$$

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
set/23	0,95	1,00
out/23	0,96	1,00
nov/23	0,96	1,00
dez/23	0,96	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS
Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

5.1.2. 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 dez/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
01/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
02/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
03/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
04/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
05/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
06/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
07/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
08/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
09/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
10/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
11/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
12/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
13/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
14/12/2023	LINHA 1	0,98	0,88	1,00	1,00	1,00	1,00
15/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
16/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
17/12/2023	LINHA 1	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00
18/12/2023	LINHA 1	0,99	1,00	0,94	1,00	1,00	1,00
19/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
20/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
21/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
22/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
23/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
24/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
25/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
26/12/2023	LINHA 1	0,99	0,94	1,00	1,00	1,00	1,00
27/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
28/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
29/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
30/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
31/12/2023	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS
Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho dez/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
01/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
02/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
03/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
04/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
05/12/2023	LINHA 2	0,98	1,00	0,88	1,00	1,00	1,00
06/12/2023	LINHA 2	0,35	0,71	0,47	0,00	0,00	0,57
07/12/2023	LINHA 2	0,80	0,53	0,65	1,00	0,83	1,00
08/12/2023	LINHA 2	0,96	1,00	1,00	0,83	1,00	1,00
09/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
10/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
11/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
12/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
13/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
14/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
15/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
16/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
17/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
18/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
19/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
20/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
21/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
22/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
23/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
24/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
25/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
26/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
27/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
28/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
29/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
30/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
31/12/2023	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS
Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Tabela 7 - Apuração do ICOT para o SMSL

DATA	Linha 1	Linha 2	ICOT DIA
01/12/2023	1,00	1,00	1,00
02/12/2023	1,00	1,00	1,00
03/12/2023	1,00	1,00	1,00
04/12/2023	1,00	1,00	1,00
05/12/2023	1,00	0,98	0,99
06/12/2023	1,00	0,35	0,68
07/12/2023	1,00	0,80	0,90
08/12/2023	1,00	0,96	0,98
09/12/2023	1,00	1,00	1,00
10/12/2023	1,00	1,00	1,00
11/12/2023	1,00	1,00	1,00
12/12/2023	1,00	1,00	1,00
13/12/2023	1,00	1,00	1,00
14/12/2023	0,98	1,00	0,99
15/12/2023	1,00	1,00	1,00
16/12/2023	1,00	1,00	1,00
17/12/2023	1,00	1,00	1,00
18/12/2023	0,99	1,00	1,00
19/12/2023	1,00	1,00	1,00
20/12/2023	1,00	1,00	1,00
21/12/2023	1,00	1,00	1,00
22/12/2023	1,00	1,00	1,00
23/12/2023	1,00	1,00	1,00
24/12/2023	1,00	1,00	1,00
25/12/2023	1,00	1,00	1,00
26/12/2023	0,99	1,00	1,00
27/12/2023	1,00	1,00	1,00
28/12/2023	1,00	1,00	1,00
29/12/2023	1,00	1,00	1,00
30/12/2023	1,00	1,00	1,00
31/12/2023	1,00	1,00	1,00
Soma (ICOT)			30,53
Média (ICOT)			0,98

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS
Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

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

Apuração do Verificador

$$ICOT_{SMSL} = \sum_{i=31}^{31} ICOT_{DIA} = \frac{30,53}{31} = 0,98 \xrightarrow{\geq 0,90} 1,00$$

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
set/23	0,99	1,00
out/23	0,99	1,00
nov/23	0,99	1,00
dez/23	0,98	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS
Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

5.2. GRUPO II – SEGURANÇA

5.2.1. 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	
Queda de usuário em escada rolante, escada fixa, esteira rolante, corredores, mezanino, plataforma, interior dos trens e sanitários; Partes do corpo presas em escada rolante, elevador e esteira rolante; Inserção de membros inferiores no vão entre o trem e a plataforma; Impacto da porta do trem, da porta da plataforma ou da porta do elevador.	
Fórmula de Cálculo	
$IAUM = \frac{P_a}{\text{Milhão de } P_t}$	<p>IAUM: indicador de acidentes com usuários no sistema metroviário; P_a = quantidade de usuários acidentados no período de medição; P_t = quantidade total de passageiros transportados, expressos em milhões, no período de medição.</p> <p> $IAUM \begin{cases} 0, & \text{valor calculado} > 3,00 \\ 1, & \text{valor calculado} \leq 3,00 \end{cases}$ </p>

No quadro a seguir 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

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

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 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 dezembro** está descrito a seguir:

$$\begin{aligned} \text{Passageiros Transportados} &= PE_1 + PE_2 + PTM - PTM1 = \\ 3.762.251 + 4.359.513 + 5.177.054 - 3.525.548 &= 9.773.270 \end{aligned}$$

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 45 (quarenta e cinco) 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, no dia 17/01/2024, do Verificador ao Pátio Pirajá.

No dia 22/01/2024, em reunião entre Concessionária e V.I. foi realizada a análise das evidências das ocorrências justificadas pela Concessionária, solicitadas pelo

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP	Salvador/BA
Cuiabá/MT	Teresina/PI
Três Lagoas/MS	Joanesburgo/ZA

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

Verificador. O **Anexo A** consolida a tabela com todas as ocorrências e considerações da Concessionária e do V.I.

Para a avaliação do indicador das 45 (quarenta e cinco) ocorrências de acidentes registradas para o SMSL, 15 (quinze) devem ser consideradas na composição do indicador, envolvendo pelo menos um usuário em cada. Sendo assim o número de acidentes obtidos no período de dezembro/2023 para o SMSL é $P_a = 15$ (quinze).

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

Apuração do Verificador

$$\text{IAUM} = \frac{P_a}{\text{Milhão de } P_{\text{SMSL}}} = \frac{15}{9,77} = 1,53 \xrightarrow{\leq 3,00} 1,00$$

SMSL

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

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS
Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

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
set/23	2,15	1,00
out/23	1,41	1,00
nov/23	2,09	1,00
dez/23	1,53	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

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

5.2.2. 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 70 (setenta) ocorrências registradas como crimes e contravenções penais para o SMSL.

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

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, no dia 17/01/2024, do Verificador ao Pátio Pirajá.

No dia 22/01/2024, em reunião entre Concessionária e 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.

Para avaliação do indicador das 70 (setenta) ocorrências de crimes e contravenções registradas para o SMSL, 20 (vinte) devem ser consideradas na composição do indicador. Sendo assim o número obtido no período de **dezembro/2023** para o SMSL é $N_a = 20$ (vinte).

Apuração do Verificador
$ICUM = \frac{N_{CSMLS}}{\text{Milhão de } P_{t_{SMSL}}} = \frac{20}{9,77} = 2,04 \xrightarrow{\leq 3,00} 1,00$
SMSL

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

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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
set/23	2,94	1,00
out/23	2,74	1,00
nov/23	2,19	1,00
dez/23	2,04	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

5.3. GRUPO III – SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

5.3.1. 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> $ITAP = \begin{cases} 0, & \text{valor calculado} < 0,90 \\ 1, & \text{valor calculado} \geq 0,90 \end{cases}$		

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

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 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 são aquelas que não estão previstas na tabela 5.1 do Anexo 6 (ex: não tem pico vespertino aos sábados).

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP	Salvador/BA
Cuiabá/MT	Teresina/PI
Três Lagoas/MS	Joanesburgo/ZA

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

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
01/12/2023	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	2	5	5	3	0	30
02/12/2023	5	1	5	1	0	5	0	5	22	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	5
03/12/2023	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0	1	0	1	5	5	5	0	17
04/12/2023	5	5	5	5	5	0	5	5	35	5	5	4	5	5	0	0	5	29
05/12/2023	0	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	0	5	5	35
06/12/2023	5	1	5	1	5	5	0	5	27	5	1	0	1	5	5	0	5	22
07/12/2023	5	1	5	5	5	5	5	5	36	5	1	0	1	0	5	0	5	17
08/12/2023	5	5	0	5	0	5	5	0	25	0	0	0	5	5	5	5	5	25
09/12/2023	5	0	1	1	0	0	5	5	17	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	6
10/12/2023	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	5	0	1	1	0	5	1	5	18
11/12/2023	5	1	5	5	4	5	0	0	25	5	5	0	1	5	0	0	5	21
12/12/2023	5	1	0	5	5	5	5	5	31	5	1	5	1	5	0	5	5	27
13/12/2023	5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	5	5	5	5	0	5	5	35
14/12/2023	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
15/12/2023	5	1	5	5	5	5	5	5	36	5	1	0	5	5	4	1	5	26
16/12/2023	5	2	5	5	5	5	5	0	32	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0
17/12/2023	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	5	0	1	5	0	0	0	4	15
18/12/2023	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	0	5	0	0	25
19/12/2023	5	5	5	5	5	5	5	0	35	5	5	5	5	5	5	5	0	35
20/12/2023	5	3	5	5	5	5	5	5	38	5	0	5	5	5	5	0	0	25
21/12/2023	5	1	0	5	5	5	0	5	26	5	1	0	5	5	0	5	5	26
22/12/2023	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	0	0	0	25
23/12/2023	0	0	1	5	5	1	5	0	17	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	5
24/12/2023	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0	2	0	5	0	0	5	5	17
25/12/2023	0	1	0	1	0	5	0	0	7	5	0	1	5	5	5	0	5	26
26/12/2023	5	5	0	5	5	5	5	5	35	5	1	1	0	5	5	0	5	22
27/12/2023	5	5	5	5	5	5	0	5	35	5	5	5	5	5	5	0	0	30
28/12/2023	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	0	35
29/12/2023	5	1	1	1	5	5	5	5	28	5	1	0	1	5	5	5	5	27
30/12/2023	5	1	0	5	5	5	0	5	26	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	3
31/12/2023	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	5	1	0	1	0	0	5	5	17

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS
Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho dez/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
01/12/2023	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	0	46	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	51
02/12/2023	0	3	1	5	1	5	2	5	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	5
03/12/2023	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	5	0	5	5	5	1	5	1	5	0	5	5	37
04/12/2023	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	0	46	5	5	5	5	5	1	5	0	5	5	0	41
05/12/2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	50
06/12/2023	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	50	0	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	46
07/12/2023	0	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	46	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
08/12/2023	5	5	1	5	1	0	5	5	5	5	5	42	0	5	5	5	1	5	5	5	5	5	0	41
09/12/2023	5	5	5	5	1	5	5	2	5	5	1	44	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0
10/12/2023	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0	1	5	3	0	5	0	5	5	5	3	32
11/12/2023	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
12/12/2023	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
13/12/2023	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	54
14/12/2023	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	50
15/12/2023	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	45	0	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	45
16/12/2023	0	5	5	5	1	5	1	5	5	5	0	37	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	9
17/12/2023	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	5	0	5	5	1	0	1	5	5	5	5	37
18/12/2023	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	45
19/12/2023	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
20/12/2023	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	51	5	4	5	5	5	0	0	5	5	5	5	44
21/12/2023	0	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	0	5	4	5	5	49
22/12/2023	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	50
23/12/2023	5	0	1	5	1	5	5	5	5	5	1	38	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0
24/12/2023	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	5	5	5	1	4	0	5	5	5	0	0	1	31
25/12/2023	0	5	5	5	1	5	0	5	5	1	5	37	0	1	5	5	0	5	0	5	5	5	5	36
26/12/2023	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	0	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	46
27/12/2023	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	47	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	53
28/12/2023	5	0	1	4	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	4	5	0	5	49
29/12/2023	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
30/12/2023	0	0	5	5	0	5	1	5	0	5	5	31	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0
31/12/2023	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	5	0	5	5	1	0	5	0	5	5	5	36

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

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 dez/2023

Tabela 13 - Apuração do ITAP para a Linha 1

Linha 1							
Data	Nm	Tm	ITAP PM	Nm	Tm	ITAP PV	ITAP DIA
01/12/2023	40	40	1	30	30	1	1,00
02/12/2023	22	22	1	5	5	1	1,00
03/12/2023	0	0	1	17	17	1	1,00
04/12/2023	35	35	1	29	29	1	1,00
05/12/2023	35	35	1	35	35	1	1,00
06/12/2023	27	27	1	22	22	1	1,00
07/12/2023	36	36	1	17	17	1	1,00
08/12/2023	25	25	1	25	25	1	1,00
09/12/2023	17	17	1	6	6	1	1,00
10/12/2023	0	0	1	18	18	1	1,00
11/12/2023	25	25	1	21	21	1	1,00
12/12/2023	31	31	1	27	27	1	1,00
13/12/2023	38	38	1	35	35	1	1,00
14/12/2023	40	40	1	40	40	1	1,00
15/12/2023	36	36	1	26	26	1	1,00
16/12/2023	32	32	1	0	0	1	1,00
17/12/2023	0	0	1	15	15	1	1,00
18/12/2023	40	40	1	25	25	1	1,00
19/12/2023	35	35	1	35	35	1	1,00
20/12/2023	38	38	1	25	25	1	1,00
21/12/2023	26	26	1	26	26	1	1,00
22/12/2023	40	40	1	25	25	1	1,00
23/12/2023	17	17	1	5	5	1	1,00
24/12/2023	0	0	1	17	17	1	1,00
25/12/2023	7	7	1	26	26	1	1,00
26/12/2023	35	35	1	22	22	1	1,00
27/12/2023	35	35	1	30	30	1	1,00
28/12/2023	40	40	1	35	35	1	1,00
29/12/2023	28	28	1	27	27	1	1,00
30/12/2023	26	26	1	3	3	1	1,00
31/12/2023	0	0	1	17	17	1	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS
Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Tabela 14 - Apuração do ITAP para a Linha 2

Linha 2							
Data	Nm	Tm	ITAP PM	Nm	Tm	ITAP PV	ITAP DIA
01/12/2023	46	46	1	51	51	1	1,00
02/12/2023	37	37	1	5	5	1	1,00
03/12/2023	5	5	1	37	37	1	1,00
04/12/2023	46	46	1	41	41	1	1,00
05/12/2023	55	55	1	50	50	1	1,00
06/12/2023	50	50	1	46	46	1	1,00
07/12/2023	46	46	1	54	54	1	1,00
08/12/2023	42	42	1	41	41	1	1,00
09/12/2023	44	44	1	0	0	1	1,00
10/12/2023	0	0	1	32	32	1	1,00
11/12/2023	50	50	1	55	55	1	1,00
12/12/2023	50	50	1	55	55	1	1,00
13/12/2023	47	47	1	54	54	1	1,00
14/12/2023	50	50	1	50	50	1	1,00
15/12/2023	45	45	1	45	45	1	1,00
16/12/2023	37	37	1	9	9	1	1,00
17/12/2023	0	0	1	37	37	1	1,00
18/12/2023	55	55	1	45	45	1	1,00
19/12/2023	51	51	1	55	55	1	1,00
20/12/2023	51	51	1	44	44	1	1,00
21/12/2023	45	45	1	49	49	1	1,00
22/12/2023	50	50	1	50	50	1	1,00
23/12/2023	38	38	1	0	0	1	1,00
24/12/2023	5	5	1	31	31	1	1,00
25/12/2023	37	37	1	36	36	1	1,00
26/12/2023	50	50	1	46	46	1	1,00
27/12/2023	47	47	1	53	53	1	1,00
28/12/2023	45	45	1	49	49	1	1,00
29/12/2023	53	53	1	55	55	1	1,00
30/12/2023	31	31	1	0	0	1	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS
Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho dez/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
01/12/2023	1,00	1,00	1,00
02/12/2023	1,00	1,00	1,00
03/12/2023	1,00	1,00	1,00
04/12/2023	1,00	1,00	1,00
05/12/2023	1,00	1,00	1,00
06/12/2023	1,00	1,00	1,00
07/12/2023	1,00	1,00	1,00
08/12/2023	1,00	1,00	1,00
09/12/2023	1,00	1,00	1,00
10/12/2023	1,00	1,00	1,00
11/12/2023	1,00	1,00	1,00
12/12/2023	1,00	1,00	1,00
13/12/2023	1,00	1,00	1,00
14/12/2023	1,00	1,00	1,00
15/12/2023	1,00	1,00	1,00
16/12/2023	1,00	1,00	1,00
17/12/2023	1,00	1,00	1,00
18/12/2023	1,00	1,00	1,00
19/12/2023	1,00	1,00	1,00
20/12/2023	1,00	1,00	1,00
21/12/2023	1,00	1,00	1,00
22/12/2023	1,00	1,00	1,00
23/12/2023	1,00	1,00	1,00
24/12/2023	1,00	1,00	1,00
25/12/2023	1,00	1,00	1,00
26/12/2023	1,00	1,00	1,00
27/12/2023	1,00	1,00	1,00
28/12/2023	1,00	1,00	1,00
29/12/2023	1,00	1,00	1,00
30/12/2023	1,00	1,00	1,00
31/12/2023	1,00	1,00	1,00
Soma			30,00
Média			1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho dez/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
set/23	1,00	1,00
out/23	1,00	1,00
nov/23	1,00	1,00
dez/23	1,00	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS
Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

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 dezembro**, apresentando a seguir as medições realizadas.

Tabela 17 - Medição do VI do ITAP

[illegible]

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

LINHA	ESTAÇÃO	HORÁRIO DE MEDIÇÃO	DATA DE MEDIÇÃO	MEDIÇÃO
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	16/12/2023	00:00:05
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	16/12/2023	00:00:02
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	16/12/2023	00:00:03
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	16/12/2023	00:00:03
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	16/12/2023	00:00:03
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	16/12/2023	00:00:02
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	16/12/2023	00:00:03
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	16/12/2023	00:00:03
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	16/12/2023	00:00:03
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	16/12/2023	00:00:03
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	16/12/2023	00:00:04
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	16/12/2023	00:00:03
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	16/12/2023	00:00:03
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	16/12/2023	00:00:03
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	16/12/2023	00:00:04
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	16/12/2023	00:00:04
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	16/12/2023	00:00:03
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	16/12/2023	00:00:02
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	16/12/2023	00:00:03
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	16/12/2023	00:00:02
Linha 1	Acesso Norte	Pico Vespertino - 17:30 às 18:30	16/12/2023	00:00:03
Linha 1	Acesso Norte	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	16/12/2023	00:00:02
Linha 1	Acesso Norte	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	16/12/2023	00:00:03
Linha 1	Acesso Norte	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	16/12/2023	00:00:03
Linha 1	Acesso Norte	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	16/12/2023	00:00:04
Linha 1	Acesso Norte	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	16/12/2023	00:00:03
Linha 1	Acesso Norte	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	16/12/2023	00:00:03
Linha 1	Acesso Norte	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	16/12/2023	00:00:04
Linha 1	Acesso Norte	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	16/12/2023	00:00:02
Linha 1	Acesso Norte	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	16/12/2023	00:00:02
Linha 1	Acesso Norte	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	16/12/2023	00:00:03
Linha 1	Acesso Norte	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	16/12/2023	00:00:03
Linha 1	Acesso Norte	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	16/12/2023	00:00:03
Linha 1	Acesso Norte	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	16/12/2023	00:00:03
Linha 1	Acesso Norte	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	22/12/2023	00:00:02
Linha 1	Acesso Norte	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	22/12/2023	00:00:02
Linha 1	Acesso Norte	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	22/12/2023	00:00:02
Linha 1	Acesso Norte	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	22/12/2023	00:00:02
Linha 1	Acesso Norte	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	22/12/2023	00:00:02
Linha 1	Acesso Norte	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	22/12/2023	00:00:02
Linha 1	Acesso Norte	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	22/12/2023	00:00:03

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

[illegible]

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

LINHA	ESTAÇÃO	HORÁRIO DE MEDIÇÃO	DATA DE MEDIÇÃO	MEDIÇÃO
Linha 2	Acesso Norte	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	28/12/2023	00:00:02
Linha 2	Acesso Norte	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	28/12/2023	00:00:02
Linha 2	Acesso Norte	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	28/12/2023	00:00:02
Linha 2	Acesso Norte	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	28/12/2023	00:00:02
Linha 2	Acesso Norte	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	28/12/2023	00:00:01
Linha 2	Acesso Norte	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	28/12/2023	00:00:01
Linha 2	Acesso Norte	Vale Matutino - 11:00 às 12:00	28/12/2023	00:00:01
Linha 1	Pirajá	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	28/12/2023	00:00:02
Linha 1	Pirajá	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	28/12/2023	00:00:01
Linha 1	Pirajá	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	28/12/2023	00:00:01
Linha 1	Pirajá	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	28/12/2023	00:00:02
Linha 1	Pirajá	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	28/12/2023	00:00:02
Linha 1	Pirajá	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	28/12/2023	00:00:02
Linha 1	Pirajá	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	28/12/2023	00:00:02
Linha 1	Pirajá	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	28/12/2023	00:00:02
Linha 1	Pirajá	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	28/12/2023	00:00:03
Linha 1	Pirajá	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	28/12/2023	00:00:01
Linha 1	Pirajá	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	28/12/2023	00:00:02
Linha 1	Pirajá	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	28/12/2023	00:00:02
Linha 1	Pirajá	Vale Noturno - 21:00 às 22:00	28/12/2023	00:00:02
Média				00:00:03

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

5.3.2. 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 $IRGE = \frac{N_r}{\text{Milhão de } P_t}$	<i>IRGE: Indicador de reclamações gerais dos usuários relativamente ao sistema metroviário;</i> <i>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;</i> <i>P_t = quantidade total de passageiros transportados no período de medição.</i> $IRGE \begin{cases} 0, & \text{valor calculado} > 6,00 \\ 1, & \text{valor calculado} \leq 6,00 \end{cases}$

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho dez/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 56 (cinquenta e seis) 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, no dia 17/01/2024, do Verificador ao Pátio Pirajá.

No dia 22/01/2024, 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.

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP	Salvador/BA
Cuiabá/MT	Teresina/PI
Três Lagoas/MS	Joanesburgo/ZA

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

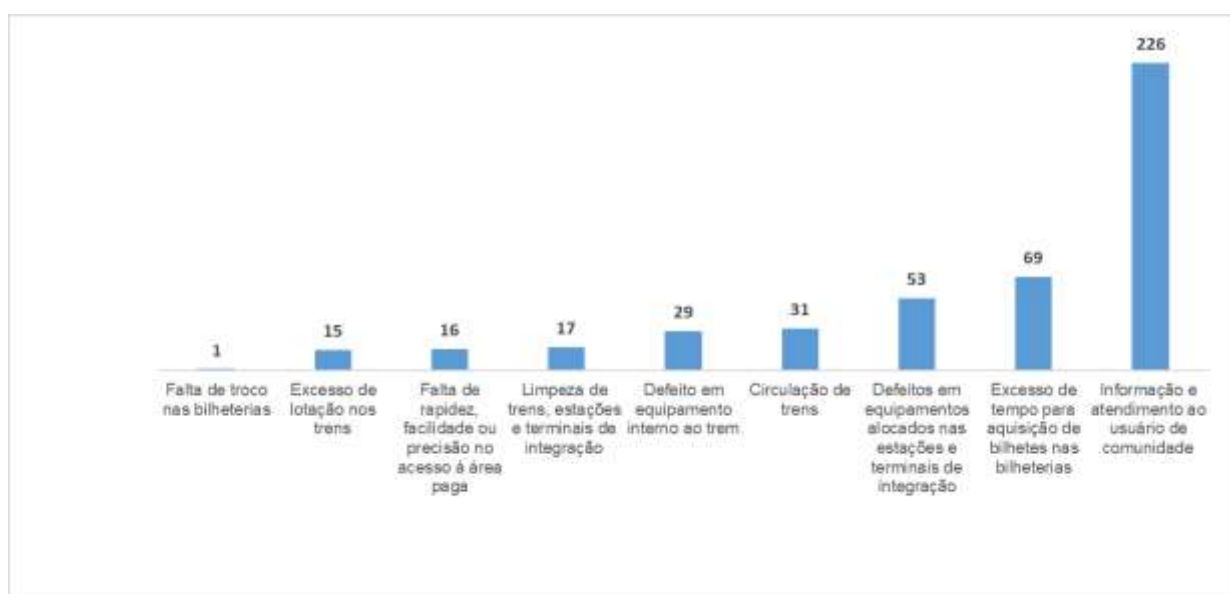
A tabela a seguir, apresenta os dados consolidados após reunião de consenso e a quantidade de passageiros transportados no período de medição apresentada na apuração do IRGE.

Tabela 18 - Apuração do IRGE

TOTAL DE RECLAMAÇÕES	RECLAMAÇÕES FORA DOS CRITÉRIOS DO ANEXO 6	NÚMERO DE RECLAMAÇÕES	Pt(Milhões)	IRGE	Indicador IRGE
56	17	39	9,77	3,99	1,00

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

Gráfico 1 - Reclamações do IRGE -2023



Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

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

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Concessionária para as 39 (trinta e nove) ocorrências consideradas para o mês de dezembro de 2023.

Tabela 19 - Reclamações do IRGE dezembro/2023

Subclassificação da Concessionária	Quantidade de Reclamações
ARRECADANÇA: Transações nos ATM's	1
ATENDIMENTO DOS COLABORADORES: Atuação AAS	7
ATENDIMENTO DOS COLABORADORES: Atuação Bilheteiros	1
ATENDIMENTO DOS COLABORADORES: Atuação terceiros	2
CONFIANÇA NO SERVIÇO: Caso fortuito e força maior	1
CONFIANÇA NO SERVIÇO: Funcionamento elevadores	1
CONFIANÇA NO SERVIÇO: Funcionamento escadas rolantes	3
CONFIANÇA NO SERVIÇO: Paradas do Trem Durante o Percurso	7
CONFORTO: Ar condicionado trem	1
CONFORTO: Banheiros	2
CONFORTO: Iluminação externa	1
CONFORTO: Limpeza trem	1
CONFORTO: Lotação trens	2
GERAL: Acessos Estações/Terminalis	2
INFORMAÇÕES AO USUÁRIO: Qualidade som no trem	1
RAPIDEZ DA VIAGEM: Tempo de abertura portas trem	1
RAPIDEZ DA VIAGEM: Tempo espera na plataforma	1
SEGURANÇA CONTRA ACIDENTES: Acidentes embarque/desembarque	1
SEGURANÇA CONTRA ACIDENTES: Atuação problemas nos trens	2
SEGURANÇA PUBLICA: Presença nas estações	1

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

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

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

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

Apuração do Verificador

$$IRGE_{SMSL} = \frac{N_r}{\text{Milhão de Pt}} = \frac{39}{9,77} = 3,99 \xrightarrow{\leq 6,00} 1,00$$

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	4,57	1,00
set/23	2,85	1,00
out/23	4,16	1,00
nov/23	3,72	1,00
dez/23	3,99	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

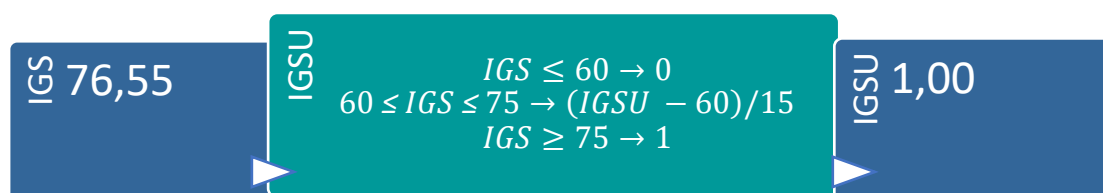
São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS
Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

5.3.3. 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. Em dezembro foi concluída a 7ª pesquisa de satisfação referente ao segundo semestre do 5º ano operacional. Portanto, para o período de **dezembro/2023**, incidirá a nota da 7ª Pesquisa de Satisfação que corresponde a 76,55 pontos, levando a um IGSU equivalente a 1,00. A nota da 7ª pesquisa será utilizada para todos os meses (setembro/23 a fevereiro/24) do segundo semestre para o indicador IGSU.

Figura 4 - Nota final do IGSU



MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

5.4. GRUPO IV MANUTENÇÃO

5.4.1. 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	
$IDMR_{\text{período}} = \frac{N_{td}}{N_{tp}}$	<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>
$IDMR_{\text{dia}} = \frac{\sum_{i=1}^n IDMR_{\text{período}_i}}{n}$	<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>
$IDMR = \frac{\sum_{i=1}^d IDMR_{\text{dia}_i}}{d}$	<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 dez/2023

Tabela 21 - Apuração do IDMR do Pico Matutino

PROGRAMADO PM					
DATA	FROTA	LINHA 1	LINHA 2	DISPONIVEL PM	IDMR MANHÃ
01/12/2023	40	11	18	31	1,00
02/12/2023	40	7	10	33	1,00
03/12/2023	40	0	0	34	1,00
04/12/2023	40	11	18	33	1,00
05/12/2023	40	11	18	33	1,00
06/12/2023	40	11	18	33	1,00
07/12/2023	40	11	18	31	1,00
08/12/2023	40	11	18	30	1,00
09/12/2023	40	7	10	30	1,00
10/12/2023	40	0	0	29	1,00
11/12/2023	40	11	18	32	1,00
12/12/2023	40	11	18	36	1,00
13/12/2023	40	11	18	33	1,00
14/12/2023	40	11	18	35	1,00
15/12/2023	40	11	18	34	1,00
16/12/2023	40	7	10	32	1,00
17/12/2023	40	0	0	32	1,00
18/12/2023	40	11	18	34	1,00
19/12/2023	40	11	18	33	1,00
20/12/2023	40	11	18	33	1,00
21/12/2023	40	11	18	33	1,00
22/12/2023	40	11	18	33	1,00
23/12/2023	40	7	10	33	1,00
24/12/2023	40	0	0	29	1,00
25/12/2023	40	0	0	34	1,00
26/12/2023	40	14	16	35	1,00
27/12/2023	40	14	16	34	1,00
28/12/2023	40	14	16	36	1,00
29/12/2023	40	14	16	38	1,00
30/12/2023	40	9	10	38	1,00
31/12/2023	40	0	0	38	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Tabela 22 - Apuração do IDMR do Pico Vespertino

PROGRAMADO PV				
DATA	LINHA 1	LINHA 2	DISPONIVEL PV	IDMR TARDE
01/12/2023	11	18	32	1,00
02/12/2023	0	0	32	1,00
03/12/2023	4	6	32	1,00
04/12/2023	11	18	36	1,00
05/12/2023	11	18	36	1,00
06/12/2023	11	18	31	1,00
07/12/2023	11	18	31	1,00
08/12/2023	11	18	31	1,00
09/12/2023	0	0	32	1,00
10/12/2023	4	6	33	1,00
11/12/2023	11	18	35	1,00
12/12/2023	11	18	34	1,00
13/12/2023	11	18	37	1,00
14/12/2023	11	18	33	1,00
15/12/2023	11	18	33	1,00
16/12/2023	0	0	28	1,00
17/12/2023	4	6	31	1,00
18/12/2023	11	18	35	1,00
19/12/2023	11	18	34	1,00
20/12/2023	11	18	33	1,00
21/12/2023	11	18	34	1,00
22/12/2023	11	18	34	1,00
23/12/2023	0	0	31	1,00
24/12/2023	4	6	34	1,00
25/12/2023	4	6	32	1,00
26/12/2023	14	16	35	1,00
27/12/2023	14	16	34	1,00
28/12/2023	14	16	35	1,00
29/12/2023	14	16	37	1,00
30/12/2023	0	0	37	1,00
31/12/2023	5	6	39	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS
Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Tabela 23 - Apuração do IDMR para a SMSL

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

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

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Apuração do Verificador

$$IDMR_{SMSL} = \frac{\sum_{i=1}^{31} IDMR_{DIA}}{31} = \frac{31}{31} = 1,00 \xrightarrow{\geq 0,95} 1,00$$

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
set/23	0,98	1,00
out/23	0,99	1,00
nov/23	0,97	1,00
dez/23	1,00	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS
Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

5.4.2. 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 $IDEE = \frac{NE \times NHO \times NDM - NHI}{NE \times NHO \times NDM}$ $IDEE = \begin{cases} 0, & \text{valor calculado} \leq 0,9824 \\ \frac{(\text{valor calculado} + 100) - 98,24}{0,43}, & 0,9824 < \text{valor calculado} < 0,9867 \\ 1, & \text{valor calculado} \geq 0,9867 \end{cases}$	
<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 a seguir apresenta os horários de funcionamento do SMSL para o **mês de dezembro**, assim como o respectivo número de horas diária de operação das estações (NHO) e número de dias do mês (NDM).

Tabela 25 - IDEE DEZEMBRO/2023

IDEE			
NE	NHO	NHI	NDM
14688	19	1380	31

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

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

Tabela 26 - Horas indisponíveis

SISTEMAS	LPA	CPV	BTS	BNC	ANR	RTI	JUA	PRJ	CPN	AGC	ANT	RET	PRT	DTN	RDV	PNB	INB	CAB	PTC	FBY	TBG	PAZ	MSG	ARP	RDT	PIT	MGT	ART	RST	TOTAL		
Escada Rolante		0,238			0,533																									8,725		
Elevador	13,2	22,12	4,7769		14,11	43,7847	5,97	2,63	23			1,533	13,7		0,683	6,2256	3,1833	6,6972			1,05		3,67		2		7,333	7,77	2,95	19,7	1,5	201,954
Bloqueios																														0		
Sistemas Multimidia Painel																														0		
Sistemas Multimidia																4,633														0		
Sistemas Multimidia																														4,6333		
Iluminação																														0		
Bombas Drenagem																														0		
Bombas Consumo																														0		
Bombas Incêndio																														0		
Deteção de Incêndio																														0		
Extintores					228,4	31,0368					19,43				12,07	85,54		12,061		60,5	49,4		201,1		57,63	52	8,05	119,9		937,082		
NC - Instalações/Equi Hid																														0		
NC - Portas/Cancelas																														0		
NC - Mobiliários																														0		
NC - Pisos																														0		
NC - Corrimãos e Guarda																														0		
NC - Revestimentos						38					190																			228		
NC - Comunicação Visual																														0		
NC - Pichação																														0		
NC - Pichação Vexatória																														0		
SISTEMAS	LPA	CPV	BTS	BNC	ANR	RTI	JUA	PRJ			ANT	RET	PRT	DTN	RDV	PNB	INB	CAB	PTC	FBY	TBG	PAZ	MSG	ARP	RDT	PIT	MGT	ART	RST			
Total de horas indisponíveis	13,2	22,4	4,7769	0	243	112,821	6	2,63	23	0	209	0	1,53	13,7	12,1	90,9	6,2256	15,24	6,6972	60,5	50	3,67	201,1	2	65	62	11	140	1,5	1380,4		

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	AGC	2
BOM-DREN	AGC	4
BOM-INCE	AGC	3
CAP	AGC	21
DCI	AGC	1
ECR	AGC	4
ELV	AGC	4
EST	AGC	369
EXT	AGC	25
NC-CGC - NC	AGC	2
NC-COM - NC	AGC	5
NC-IEH - NC	AGC	8
NC-MOB - NC	AGC	3
NC-PCT - NC	AGC	3
NC-PIC - NC	AGC	3
NC-PIS - NC	AGC	4
NC-PIV - NC	AGC	1
NC-VER - NC	AGC	2
SMM-CRON	AGC	3
SMM-PMVS	AGC	0
SMM-SONO	AGC	3
BOM-CONS	ANR	4

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

LINHA 1		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
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
CAP	BNC	8

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

LINHA 1		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
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

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

LINHA 1		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
EST	CPN	432
EXT	CPN	15
NC-CGC - NC	CPN	2
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

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

LINHA 1		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
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
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

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

LINHA 1		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
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
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

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

LINHA 1		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
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
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

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTAÇÃO	QUANTIDADE
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
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

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTAÇÃO	QUANTIDADE
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
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

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTAÇÃO	QUANTIDADE
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
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

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTAÇÃO	QUANTIDADE
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
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

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTAÇÃO	QUANTIDADE
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
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

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTAÇÃO	QUANTIDADE
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
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

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTAÇÃO	QUANTIDADE
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
EXT	TBG	35
NC-CGC - NC	TBG	2
NC-COM - NC	TBG	5
NC-IEH - NC	TBG	8
NC-MOB - NC	TBG	3

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS
Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTAÇÃO	QUANTIDADE
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

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

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

Apuração do Verificador

$$IDEE_1 = \frac{NEX(NHOXNDM) - NHI}{NEXNHOXNDM} = \frac{8649852}{8651232} = 0,9998 \xrightarrow{\geq 0,95} 1,00$$

SMSL

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

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS
Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

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
set/23	0,9998	1,00
out/23	0,9992	1,00
nov/23	0,9992	1,00
dez/23	0,9998	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

5.4.3. Consultas Amostrais no SAP

A partir do mês de dezembro/23, foi adotada, por parte do V.I, a prática de realizar consultas amostrais no SAP (System Applications and Products in Data Processing), referentes as Manutenções Corretivas Programadas e Não Programadas, com a finalidade de comparar as informações fornecidas pela Concessionária, e, assim, consolidar a fidedignidade delas.

Seguem, abaixo, **20 (vinte)** registros da consulta amostral de **dezembro**:

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Figura 5 - Consulta 1 ao SAP

Exibir nota PM: Corret. N.Programada

Nota: 13657745 Y1 RET- WC PUB FEM BOX10 PORTAS CEDENDO

Status da nota: MSEN ORDA CRIA

Ordem: 52683406

Nota Avaria, parada Dados de localização Síntese de datas Itens

Objeto de referência

Loc.instalação: MB-7-CIV-L01-RET-... CONJUNTO DE PORTAS

Equipamento:

Conjunto:

Responsabilidades

Grp.plnj.PM: MB7 / MB01 GP CIVIL

CenTrab respon.: SXCIV01 / MB01 EQ. TERCEIRA MANUTENÇÃO PREDIAL

Notificador: 39-03206 Data da nota: 11.12.2023 11:47:35

Datas-base

Início desejado: 11.12.2023 11:47:36 Prioridade: B - 2 Horas

Concl.desejada: 11.12.2023 13:47:35 Parada

Nível de Serviço Acordado

NSA:

Campos adicionais para Nota de Manutenção Corretiva e Preventiva

Linha:

Via:

PK Inicial: 0,000

PK Final: 0,000

Fonte: Sistema SAP.

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Figura 6 - Consulta 2 ao SAP

Exibir nota PM: Corret. N.Programada

Nota: 13647769 Y1 TBG FALTA EXTINTOR DE INCENDIO PLAT

Status da nota: MSEN ORDA CRIA

Ordem: 52673615

Nota Avaria, parada Dados de localização Síntese de datas Itens

Objeto de referência

Loc. instalação: MB-6-L02-EXT-TBG-... PROXIMO A ESCADA ROLANTE 2

Equipamento:

Conjunto:

Responsabilidades

Grp.plnj.PM: MB6 / MB01 GP AUXILIARES

Cen.Trab.respon.: SISDI00 / MB01 Equipe de Segurança do Trabalho

Notificador: 39-00389 Data da nota: 05.12.2023 18:30:43

Datas-base

Início desejado: 05.12.2023 18:30:43 Prioridade: B - 2 Horas

Concl.desejada: 00:00:00 Parada

Nível de Serviço Acordado

NSA:

Campos adicionais para Nota de Manutenção Corretiva e Preventiva

Linha:

Via:

PK Inicial: 0,000

PK Final: 0,000

Fonte: Sistema SAP.

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Figura 7 - Consulta 3 ao SAP

Exibir nota PM: Corret. Programada			
<div> </div>			
Nota	13654521	Y2	PRV13623436 REPOSIÇÃO CHAVE QGBT
Status da nota	MSEN ORDA	CRIA PREV	63
Ordem	52680168		
<div> <div>Nota</div> <div>Avaria, parada</div> <div>Dados de localização</div> <div>Síntese de datas</div> <div>Itens</div> </div>			
Objeto de referência			
Loc. instalação	MB-2-L02-SER-ARP-...		QUADRO GERAL DE BAIXA TENSÃO
Equipamento			
Conjunto			
Responsabilidades			
Grp. plnj. PM	MB2 / MB01	GP ELETRICA	
CenTrab respon.	SIELM00 / MB01	Manutenção EletroMecânica	
Notificador	39-02762	Data da nota	09.12.2023 17:12:45
Datas-base			
Início desejado	09.12.2023	17:12:45	
Concl. desejada		00:00:00	<input type="checkbox"/> Parada
Nível de Serviço Acordado			
NSA			
Campos adicionais para Nota de Manutenção Corretiva e Preventiva			
Linha			
Via			
PK Inicial	0,000		
PK Final	0,000		

Fonte: Sistema SAP.

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

Figura 8 – Consulta 4 ao SAP

Exibir nota PM: Corret. Programada

Nota: 13663693 Y2 PRV-13635595 VAZAMENTO BCU MC2

Status da nota: MSEN ORDA TMEE CRIA PREV

Ordem: 52689302

Nota Avaria, parada Dados de localização Síntese de datas Itens Medidas

Objeto de referência

Loc. instalação: MB-1-S2-TR209-209... ABASTECIMENTO E SUSPENSAO PNEUMATICA

Equipamento:

Conjunto:

Responsabilidades

Grp.plnj.PM: MB1 / MB01 GP MATERIAL RODAN...

Cen.Trab respon.: SIMROPR / MB01 EQ. PREVENTIVA MRO

Notificador: 39-03039 Data da nota: 14.12.2023 17:53:13

Datas-base

Início desejado: 14.12.2023 17:53:13

Concl.desejada: 00:00:00 ☐ Parada

Nível de Serviço Acordado

NSA: ☐

Campos adicionais para Nota de Manutenção Corretiva e Preventiva

Linha: ☐

Via: ☐

PK Inicial: 0,000

PK Final: 0,000

Fonte: Sistema SAP.

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Figura 9 - Consulta 5 ao SAP

Exibir nota PM: Corret. N.Programada

Nota: 13683750 Y1 CPV- BOM ESGOTO RETORNANDO QUIOSQUE

Status da nota: MSEN ORDA CRIA

Ordem: 52708935

Nota Avaria, parada Dados de localização Síntese de datas Itens

Objeto de referência

Loc. instalação: MB-6-L01-BOM-CPV-... RECALQUE ESGOTO BRUTO

Equipamento:

Conjunto:

Responsabilidades

Grp.plnj.PM: MB6 / MB01 GP AUXILIARES

CenTrab respon.: SIRE500 / MB01 SUAT - Equipe de Restabelecime

Notificador: 39-03234 Data da nota: 26.12.2023 15:16:26

Datas-base

Início desejado: 26.12.2023 15:16:26 Prioridade: B - 2 Horas

Concl.desejada: 00:00:00 ☐ Parada

Nível de Serviço Acordado

NSA:

Campos adicionais para Nota de Manutenção Corretiva e Preventiva

Linha:

Via:

PK Inicial: 0,000

PK Final: 0,000

Fonte: Sistema SAP.

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Figura 10 – Consulta 6 ao SAP

Exibir nota PM: Corret. Programada

Nota: 13691752 Y2 BNC BOTOEIRA PLAT02 EMERGÊNCIA ACIONADA

Status da nota: MSEN ORDA CRIA

Ordem: 52716711

Nota Avaria, parada Dados de localização Síntese de datas Itens

Objeto de referência

Loc. instalação: MB-4-L01-VIA-IR4-... BOTAO DE EMERGENCIA PLAT 2 PK 4+082

Equipamento:

Conjunto:

Responsabilidades

Grp.plnj.PM: MB4 / MB01 GP SINALIZACAO

CenTrab respon.: SISIN00 / MB01 Manutenção Sinalização

Notificador: 39-01514 Data da nota: 31.12.2023 04:55:21

Datas-base

Início desejado: 31.12.2023 05:00:45

Concl.desejada: 31.12.2023 07:00:44 ☐ Parada

Nível de Serviço Acordado

NSA: ☐

Campos adicionais para Nota de Manutenção Corretiva e Preventiva

Linha: ☐

Via: ☐

PK Inicial: 0,000

PK Final: 0,000

Fonte: Sistema SAP.

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Figura 11 - Consulta 7 ao SAP

Exibir nota PM: Corret. N.Programada

Nota: 13685951 Y1 LPA ELEVADOR 04 COM LENTIDÃO E PARANDO

Status da nota: MSEN ORDA CRIA

Ordem: 52710973

Nota Avaria, parada Dados de localização Síntese de datas Itens

Objeto de referência

Loc. instalação: MB-6-L01-ELV-LPA-... ELEVADOR ELETRICO N4 - 92752

Equipamento:

Conjunto:

Responsabilidades

Grp.plnj.PM: MB6 / MB01 GP AUXILIARES

Cen.Trab.respon.: SIRES00 / MB01 SUAT - Equipe de Restabelecime

Notificador: 39-02607 Data da nota: 27.12.2023 22:24:10

Datas-base

Início desejado: 27.12.2023 22:24:11 Prioridade: B - 2 Horas

Concl.desejada: 28.12.2023 00:24:10 ☐ Parada

Nível de Serviço Acordado

NSA: ☐

Campos adicionais para Nota de Manutenção Corretiva e Preventiva

Linha: ☐

Via: ☐

PK Inicial: 0,000

PK Final: 0,000

Fonte: Sistema SAP.

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Figura 12 - Consulta 8 ao SAP

Exibir nota PM: Corret. N.Programada

Nota: 13684918 Y1 PPI- PORTA DE VIDRO PENDURADA

Status da nota: MSEN ORDA CRIA

Ordem: 52710099

Nota | Avaria, parada | Dados de localização | Síntese de datas | Itens

Objeto de referência

Loc. instalação: MB-7-CIV-L01-PPI-... CONJUNTO DE PORTA

Equipamento:

Conjunto:

Responsabilidades

Grp.plnj.PM: MB7 / MB01 GP CIVIL

Cen.Trab.respon.: SXCIV01 / MB01 EQ. TERCEIRA MANUTENÇÃO PREDIAL

Notificador: 39-02400 Data da nota: 27.12.2023 09:26:53

Datas-base

Início desejado: 27.12.2023 09:26:54 Prioridade: B - 2 Horas

Concl.desejada: 27.12.2023 11:26:53 ☐ Parada

Nível de Serviço Acordado

NSA: ☐

Campos adicionais para Nota de Manutenção Corretiva e Preventiva

Linha: ☐

Via: ☐

PK Inicial: 0,000

PK Final: 0,000

Fonte: Sistema SAP.

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Figura 13 - Consulta 9 ao SAP

Exibir nota PM: Corret. Programada

Nota: 13685658 Y2 VALVULA DE APL. DE FREIO DE EST.

Status da nota: MSEN ORDA TMEE CRIA

Ordem: 52710669

Nota Avaria, parada Dados de localização Síntese de datas Itens Medidas

Objeto de referência

Loc. instalação: MB-1-S2-TR205-205... SUPRIMENTO DE AR COMPRIMIDO

Equipamento:

Conjunto:

Responsabilidades

Grp.plnj.PM: MB1 / MB01 GP MATERIAL RODAN...

Cen.Trab.respon.: SIMROCO / MB01 MATERIAL RODANTE CORRETIVA

Notificador: 39-02694 Data da nota: 27.12.2023 18:02:52

Datas-base

Início desejado: 27.12.2023 18:02:52

Concl.desejada: 00:00:00 ☐ Parada

Nível de Serviço Acordado

NSA: ☐

Campos adicionais para Nota de Manutenção Corretiva e Preventiva

Linha: ☐

Via: ☐

PK Inicial: 0,000

PK Final: 0,000

Fonte: Sistema SAP.

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Figura 14 – Consulta 10 ao SAP

Exibir nota PM: Corret. Programada

Nota: 13691752 Y2 BNC BOTOEIRA PLAT02 EMERGÊNCIA ACIONADA 168

Status da nota: MSEN ORDA CRIA

Ordem: 52716711

Nota | Avaria, parada | Dados de localização | Síntese de datas | Itens

Objeto de referência

Loc. instalação: MB-4-L01-VIA-TR4-... BOTAO DE EMERGENCIA PLAT 2 PK 4+082

Equipamento:

Conjunto:

Responsabilidades

Grp.plnj.PM: MB4 / MB01 GP SINALIZACAO

Cen.Trab respon.: SISIN00 / MB01 Manutenção Sinalização

Notificador: 39-01514 Data da nota: 31.12.2023 04:55:21

Datas-base

Início desejado: 31.12.2023 05:00:45

Concl.desejada: 31.12.2023 07:00:44 ☐ Parada

Nível de Serviço Acordado

NSA: ☐

Campos adicionais para Nota de Manutenção Corretiva e Preventiva

Linha: ☐

Via: ☐

PK Inicial: 0,000

PK Final: 0,000

Fonte: Sistema SAP.

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Figura 15 - Consulta 11 ao SAP

Exibir nota PM: Corret. N.Programada

Nota: 13641111 Y1 IMB- ESCADA ROLANTE 03 COD 19

Status da nota: MSEN ORDA CRIA

Ordem: 52666987

Nota Avaria, parada Dados de localização Síntese de datas Itens

Objeto de referência

Loc. instalação: MB-6-L02-ECR-IMB-... ESCADA ROLANTE N3 - 903946

Equipamento:

Conjunto:

Responsabilidades

Grp.plnj.PM: MB6 / MB01 GP AUXILIARES

Centrab respon.: SIRE500 / MB01 SUAT - Equipe de Restabelecime

Notificador: 39-02071 Data da nota: 02.12.2023 10:14:08

Datas-base

Início desejado: 02.12.2023 10:14:09 Prioridade: B - 2 Horas

Concl.desejada: 02.12.2023 12:14:08 ☒ Parada

Nível de Serviço Acordado

NSA: ☐

Campos adicionais para Nota de Manutenção Corretiva e Preventiva

Linha:

Via:

PK Inicial: 0,000

PK Final: 0,000

Fonte: Sistema SAP.

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Figura 16 – Consulta 12 ao SAP

Exibir nota PM: Corret. N.Programada

Nota: 13648906 Y1 PNB FALTA EXTINTOR ACESSO CORREDOR OPER

Status da nota: MSEN ORDA CRIA

Ordem: 52674738

Nota Avaria, parada Dados de localização Síntese de datas Itens

Objeto de referência

Loc. instalação: MB-6-L02-EXT-PNB-... PROXIMO A SALA DA COPA E HIDRANTE 05

Equipamento:

Conjunto:

Responsabilidades

Grp.plnj.PM: MB6 / MB01 GP AUXILIARES

CenTrab respon.: S1SDT00 / MB01 Equipe de Segurança do Trabalho

Notificador: 39-0389 Data da nota: 06.12.2023 11:14:29

Datas-base

Início desejado: 06.12.2023 11:14:29 Prioridade: B - 2 Horas

Concl.desejada: 00:00:00 Parada

Nível de Serviço Acordado

NSA:

Campos adicionais para Nota de Manutenção Corretiva e Preventiva

Linha:

Via:

PK Inicial: 0,000

PK Final: 0,000

Fonte: Sistema SAP.

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Figura 17 - Consulta 13 ao SAP

Exibir nota PM: Corret. N.Programada

Nota: 13653240 Y1 PRJ ER 02 FORTE RUÍDO PATAMAR SUPERIOR

Status da nota: MSEN ORDA CRIA

Ordem: 52679036

Nota Avaria, parada Dados de localização Síntese de datas Itens

Objeto de referência

Loc. instalação: MB-6-L01-ECR-PRJ-... ESCADA ROLANTE N2 - E09503-010-001

Equipamento:

Conjunto:

Responsabilidades

Grp.plnj.PM: MB6 / MB01 GP AUXILIARES

Centrab. respon.: SIRE500 / MB01 SUAT - Equipe de Restabelecime

Notificador: 39-02318 Data da nota: 08.12.2023 16:42:30

Datas-base

Início desejado: 08.12.2023 16:42:30 Prioridade: B - 2 Horas

Concl.desejada: 00:00:00 Parada

Nível de Serviço Acordado

NSA:

Campos adicionais para Nota de Manutenção Corretiva e Preventiva

Linha:

Via:

PK Inicial: 0,000

PK Final: 0,000

Fonte: Sistema SAP.

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Figura 18 - Consulta 14 ao SAP

Exibir nota PM: Corret. N.Programada

Nota: 13654271 Y1 PNB- TRAVA DA PORTA DE RACK MEZANINO

Status da nota: MSEN ORDA CRIA

Ordem: 52679970

Nota Avaria, parada Dados de localização Síntese de datas Itens

Objeto de referência

Loc.instalação: MB-7-CIV-L02-PNB-... CONJUNTO DE PORTÃO

Equipamento:

Conjunto:

Responsabilidades

Grp.plnj.PM: MB7 / MB01 GP CIVIL

Cen.Trab.respon.: SXCIV01 / MB01 EQ. TERCEIRA MANUTENÇÃO PREDIAL

Notificador: 39-02360 Data da nota: 09.12.2023 07:38:29

Datas-base

Início desejado: 09.12.2023 07:38:30 Prioridade: B - 2 Horas

Concl.desejada: 09.12.2023 09:38:29 Parada

Nível de Serviço Acordado

NSA:

Campos adicionais para Nota de Manutenção Corretiva e Preventiva

Linha:

Via:

PK Inicial: 0,000

PK Final: 0,000

Fonte: Sistema SAP.

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Figura 19 - Consulta 15 ao SAP

Exibir nota PM: Corret. Programada

Nota: 13042212 Y2 PRV:51946045 PARAFUSO DO SUPORTE SEM POR

Status da nota: MSEN ORDA CRIA PREV

Ordem: 52083692

Nota Avaria, parada Dados de localização Síntese de datas Itens

Objeto de referência

Loc. instalação: MB-2-L01-SRA-V02-... TRECHO ACESSO NORTE - RETIRO

Equipamento:

Conjunto:

Responsabilidades

Grp.plnj.PM: MB2 / MB01 GP ELETRICA

CenTrab respon.: SIRAE00 / MB01 Manutenção Rede Aerea

Notificador: 39-02280 Data da nota: 06.01.2023 04:35:19

Datas-base

Início desejado: 06.01.2023 04:35:19

Concl.desejada: 00:00:00 ☐ Parada

Nível de Serviço Acordado

NSA: ☐

Campos adicionais para Nota de Manutenção Corretiva e Preventiva

Linha: ☐

Via: ☐

PK Inicial: 0,000

PK Final: 0,000

Fonte: Sistema SAP.

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Figura 20 - Consulta 16 ao SAP

Exibir nota PM: Corret. Programada

Nota: 13663286 Y2 PRV13629358- CONDUCTOR DE DESCIDA SPDA

Status da nota: MSEN ORDA CRIA PREV

Ordem: 52688941

Nota Avaria, parada Dados de localização Síntese de datas Itens

Objeto de referência

Loc. instalação: MB-2-L02-EST-IMB-... SPDA - SIST PROT. CONTRA DESC. ATMOSF.

Equipamento:

Conjunto:

Responsabilidades

Grp.plnj.PM: MB2 / MB01 GP ELETRICA

CenTrab respon.: SIELMED / MB01 EQ. ELÉTRICA DIURNO

Notificador: 39-02762 Data da nota: 14.12.2023 13:38:34

Datas-base

Início desejado: 14.12.2023 13:38:34

Concl.desejada: 00:00:00 Parada

Nível de Serviço Acordado

NSA:

Campos adicionais para Nota de Manutenção Corretiva e Preventiva

Linha:

Via:

PK Inicial: 0,000

PK Final: 0,000

Fonte: Sistema SAP.

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Figura 21 – Consulta 17 ao SAP

Exibir nota PM: Corret. Programada

Nota: 13664889 Y2 PRV-13345829 BRAÇO BANCO OP QUEBRADO

Status da nota: MSEN ORDA CRIA PREV

Ordem: 52690469

Nota Avaria, parada Dados de localização Síntese de datas Itens

Objeto de referência

Loc. instalação: MB-1-S2-TR207-207... BANCO OPERADOR DE TREM

Equipamento:

Conjunto:

Responsabilidades

Grp.plnj.PM: MB1 / MB01 GP MATERIAL RODAN...

CenTrab respon.: SIMROPR / MB01 EQ. PREVENTIVA MRO

Notificador: 39-03039 Data da nota: 15.12.2023 09:45:33

Datas-base

Início desejado: 15.12.2023 09:45:33

Concl.desejada: 00:00:00 ☐ Parada

Nível de Serviço Acordado

NSA:

Campos adicionais para Nota de Manutenção Corretiva e Preventiva

Linha:

Via:

PK Inicial: 0,000

PK Final: 0,000

Fonte: Sistema SAP.

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Figura 22 – Consulta 18 ao SAP

Exibir nota PM: Corret. Programada

Nota: 13674535 Y2 PRV - 13630099 FALHA GRAVE APU M1

Status da nota: MSEN ORDA CRIA PREV

Ordem: 52699737

Nota Avaria, parada Dados de localização Síntese de datas Itens

Objeto de referência

Loc. instalação: MB-1-S2-TR210-210... CONVERSOR AUXILIAR DE ENERGIA - APU

Equipamento:

Conjunto:

Responsabilidades

Grp.plnj.PM: MB1 / MB01 GP MATERIAL RODAN...

Cen.Trab.respon.: SIMROPR / MB01 EQ. PREVENTIVA MRO

Notificador: 39-02930 Data da nota: 20.12.2023 15:26:31

Datas-base

Início desejado: 20.12.2023 15:26:31

Concl.desejada: 00:00:00 ☐ Parada

Nível de Serviço Acordado

NSA: ☐

Campos adicionais para Nota de Manutenção Corretiva e Preventiva

Linha: ☐

Via: ☐

PK Inicial: 0,000

PK Final: 0,000

Fonte: Sistema SAP.

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Figura 23 – Consulta 19 ao SAP

Exibir nota PM: Corret. N.Programada

Nota

13653979

Y1

CPN- RAMPA DE ACESSO A ESTAÇÃO PICHADO

Status da nota

MSEN ORDA

CRIA

Ordem

52679728

Nota

Avaria, parada

Dados de localização

Síntese de datas

Itens

Objeto de referência

Loc.instalação

MB-7-CIV-L01-CPN-...

RAMPA DE ACESSO AO MEZANINO

Equipamento

Conjunto

Responsabilidades

Grp.plnj.PM

MB7

/

MB01

GP CIVIL

CenTrab respon.

SXCIV01

/

MB01

EQ. TERCEIRA MANUTENÇÃO PREDIAL

Notificador

39-03003

Data da nota

09.12.2023

00:52:43

Datas-base

Início desejado

09.12.2023

00:52:43

Prioridade

B - 2 Horas

Concl.desejada

00:00:00

☐ Parada

Nível de Serviço Acordado

NSA

Campos adicionais para Nota de Manutenção Corretiva e Preventiva

Linha

Via

PK Inicial

0,000

PK Final

0,000

Fonte: Sistema SAP.

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

Figura 24 - Consulta 20 ao SAP

Exibir nota PM: Corret. Programada

Nota: 13683697 Y2 PRV - 13626217 LAMP INDIC PORT N ACENDE

Status da nota: MSEN ORDA CRIA PREV

Ordem: 52708838

Nota Avaria, parada Dados de localização Síntese de datas Itens

Objeto de referência

Loc. instalação: MB-1-S2-TR231-231... SINALEIRAS DE INDICACAO PORTAS INTERNA

Equipamento:

Conjunto:

Responsabilidades

Grp.plnj.PM: MB1 / MB01 GP MATERIAL RODAN...

CenTrab respon.: SIMROPR / MB01 EQ. PREVENTIVA MRO

Notificador: 39-03415 Data da nota: 26.12.2023 14:01:53

Datas-base

Início desejado: 26.12.2023 14:01:53

Concl.desejada: 00:00:00 ☐ Parada

Nível de Serviço Acordado

NSA: ☐

Campos adicionais para Nota de Manutenção Corretiva e Preventiva

Linha: ☐

Via: ☐

PK Inicial: 0,000

PK Final: 0,000

Fonte: Sistema SAP.

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

6. 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 a seguir 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

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

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, 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

$$NG3 = \frac{ITAP + IRGE + IGSU}{3} = \frac{1,00 + 1,00 + 1,00}{3} = \frac{3,00}{3} = 1,00$$

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 dez/2023

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

Figura 25 -Apuração dos indicadores que compõem a Nota Parcial Mensal de Desempenho de todos os grupos referente a dezembro de 2023

APURAÇÃO DE DEZEMBRO DE 2023						
NDP: 10	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%	1,00
	NG4	10%	1,00	IDMR	5%	1,00
				IDEE	5%	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

7. 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.

Figura 26 - 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
$ND \geq 9,50$	$CE=1,00x \text{ PV CP}$	$CE=1,00x \text{ PV CP}$
$8,50 \leq ND < 9,50$	$CE=\leq 0,85x \text{ PV CP}$	$CE=\leq 0,80x \text{ PV CP}$
$7,00 \leq ND < 8,50$	$CE=\leq 0,70x \text{ PV CP}$	$CE=\leq 0,60x \text{ PV CP}$
$ND < 7,00$	$CE=\leq 0,50 \text{ X PV CP}$	$CE=\leq 0,40 \text{ X PV CP}$

Fonte: Anexo 6 do Contrato de Concessão

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS
Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho dez/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.

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP	Salvador/BA
Cuiabá/MT	Teresina/PI
Três Lagoas/MS	Joanesburgo/ZA

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

Tabela 30 - Nota de Desempenho Anual

Competência	APURAÇÃO DO VI													
	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/23	1	1	1	1	1	1	0,71	1	1	1	1	0,9	1	9,6
ago/23	1	1	1	1	1	1	0,71	1	1	1	1	0,9	1	9,6
set/23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
out/23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
nov/23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
dez/23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
NOTA FINAL														9,66

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

Conforme informado na seção 5.3.3. (Indicador de Satisfação do Usuário), a nota para o IGSU, referente ao período do 2º semestre do 5º ano será a nota apurada pela pesquisa correspondente ao período.

8. 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 22/01/2024.

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS
Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Figura 27 -Nota Parcial Mensal de Desempenho de Todos os Grupos

ESCALA	CONCESSIONÁRIA	VERIFICADOR INDEPENDENTE
0 a 10	10,00	10,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

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

Figura 28 - Nota Parcial Mensal de Desempenho de Todos os Grupos da Concessionária

Apuração de Indicadores - Gerais													
Medição SM.2023													
SMSL	Período	NG1		NG2		NG3			NG4		MÉDIA		
		IRIT	ICOT	IAGUM	ICUM	INGE	ITAP	IGSU	IDMR	IDEF	NG1	NG2	NG3
SMSL	mar/2023	1	1	1	0	1	1	0,71	1	1	1	0,50	0,90
SMSL	abr/2023	1	1	1	1	1	1	0,71	1	1	1	1	0,90
SMSL	mai/2023	1	1	1	1	1	1	0,71	1	1	1	1	0,90
SMSL	jun/2023	1	1	1	1	1	1	0,71	1	1	1	1	0,90
SMSL	jul/2023	1	1	1	1	1	1	0,71	1	1	1	1	0,90
SMSL	ago/2023	1	1	1	1	1	1	0,71	1	1	1	1	0,90
SMSL	set/2023	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10,00
SMSL	out/2023	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10,00
SMSL	nov/2023	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10,00
SMSL	dez/2023	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10,00

Fonte: Concessionária.

A figura 29 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 29 - 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	1,00
IV- Manutenção	1,00	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

Os valores finais das notas parciais mensais de desempenho dos grupos de indicadores coincideram para a apuração da Concessionária e para a apuração do Verificador Independente.

9. 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.

MATRIZ

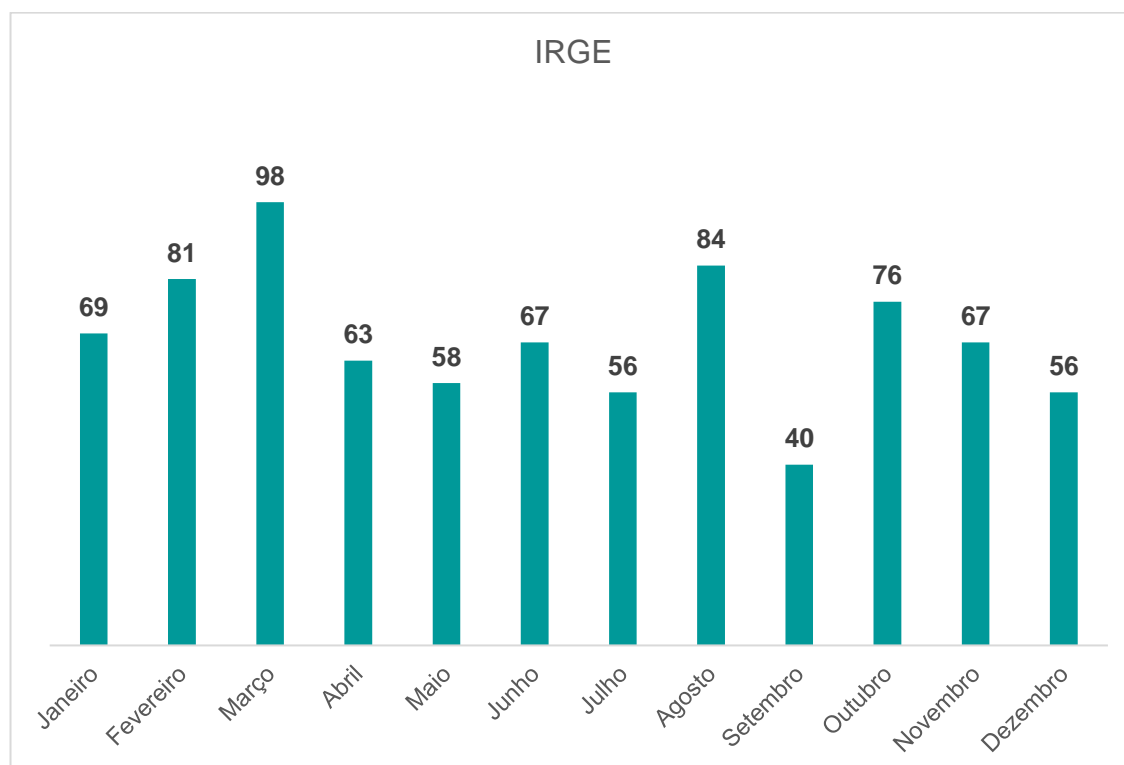
Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS
Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Gráfico 2 – IRGE



Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

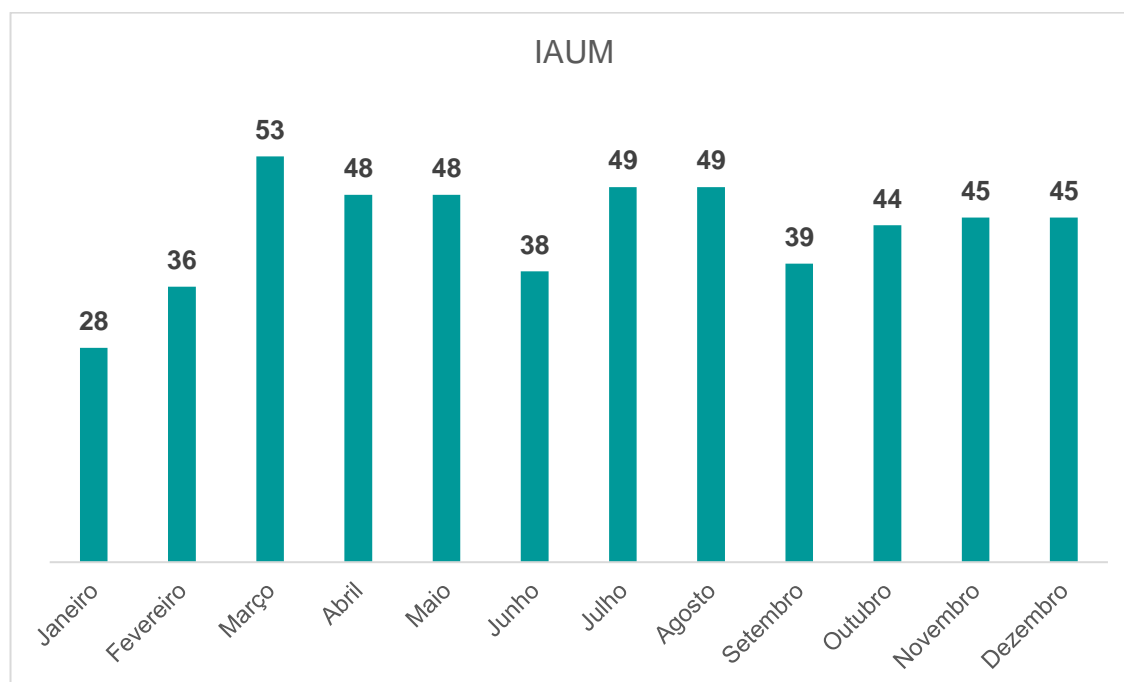
ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

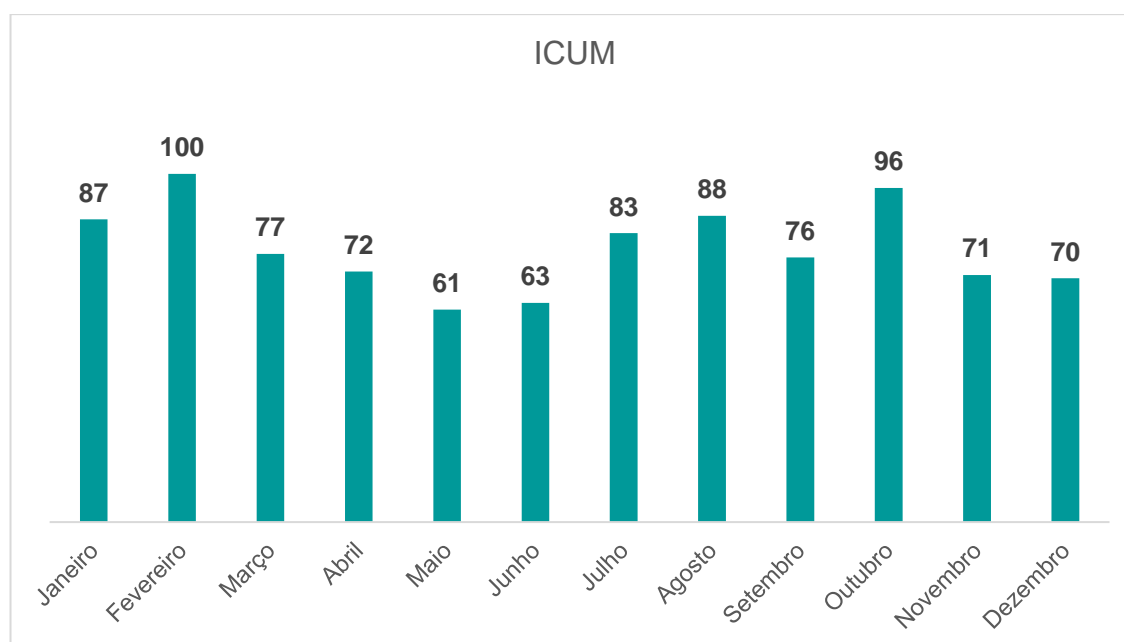
P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho dez/2023

Gráfico 3 – IAUM



Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

Gráfico 4 – ICUM



Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

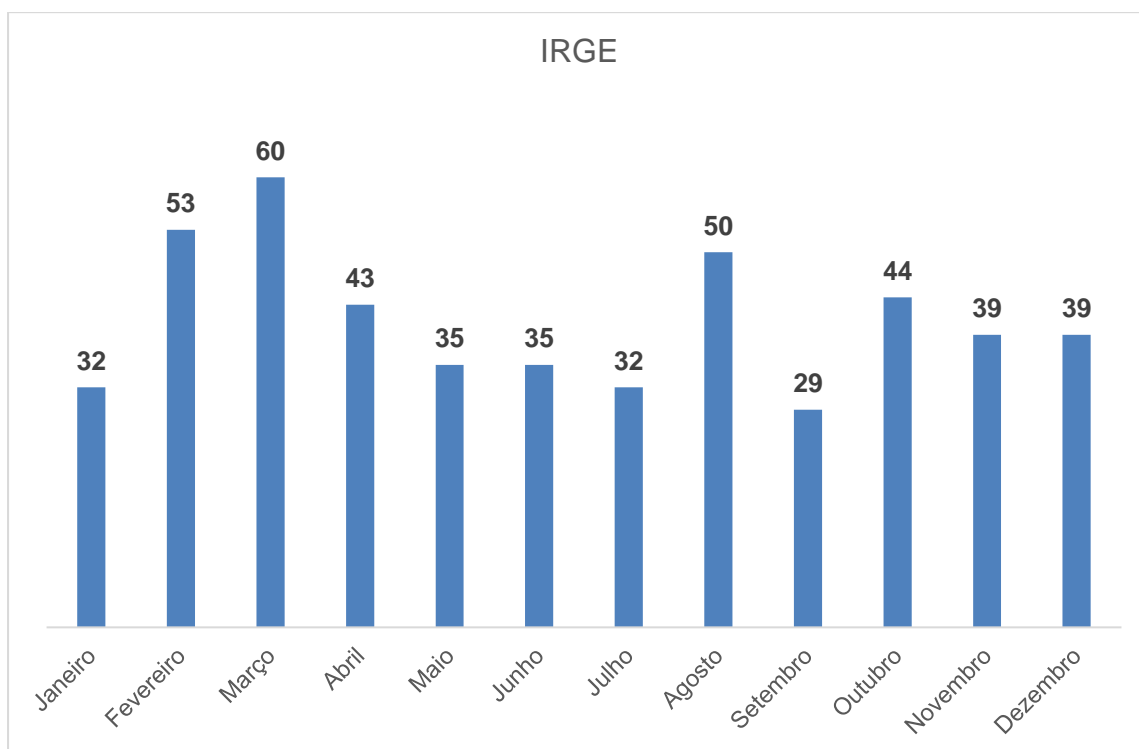
São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

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 - IRGE



Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

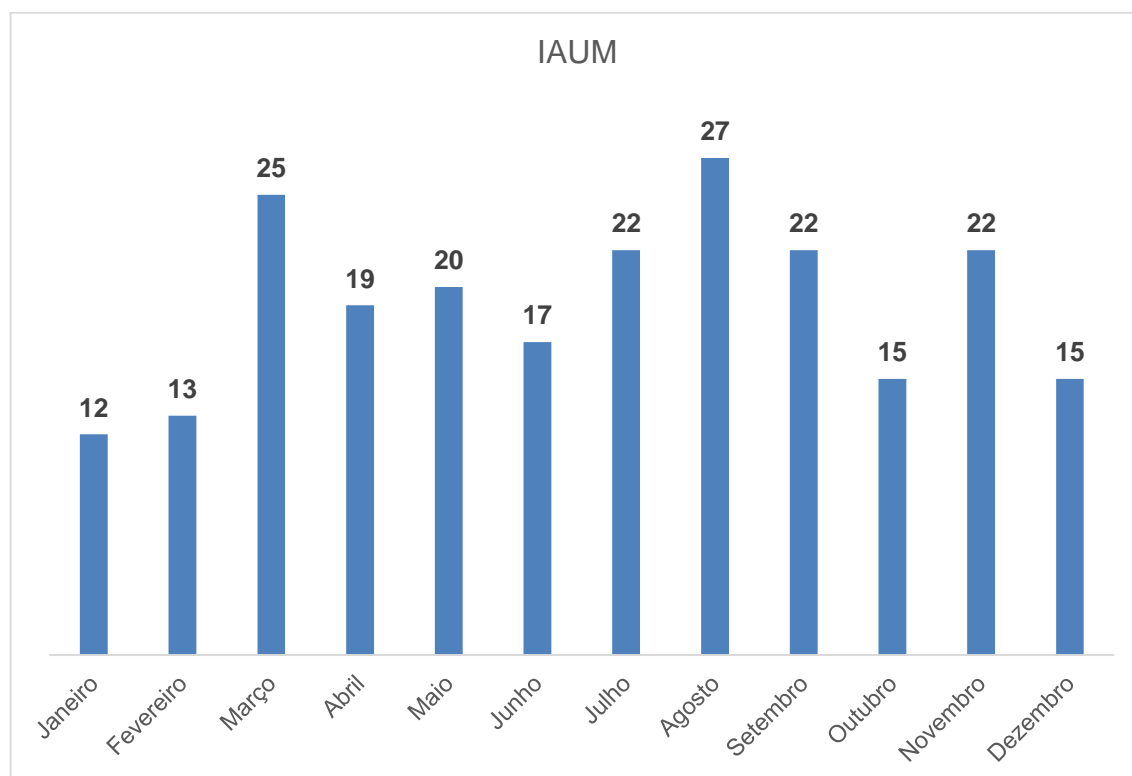
ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Gráfico 6 - Ocorrências contabilizadas para o indicador - IAUM



Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

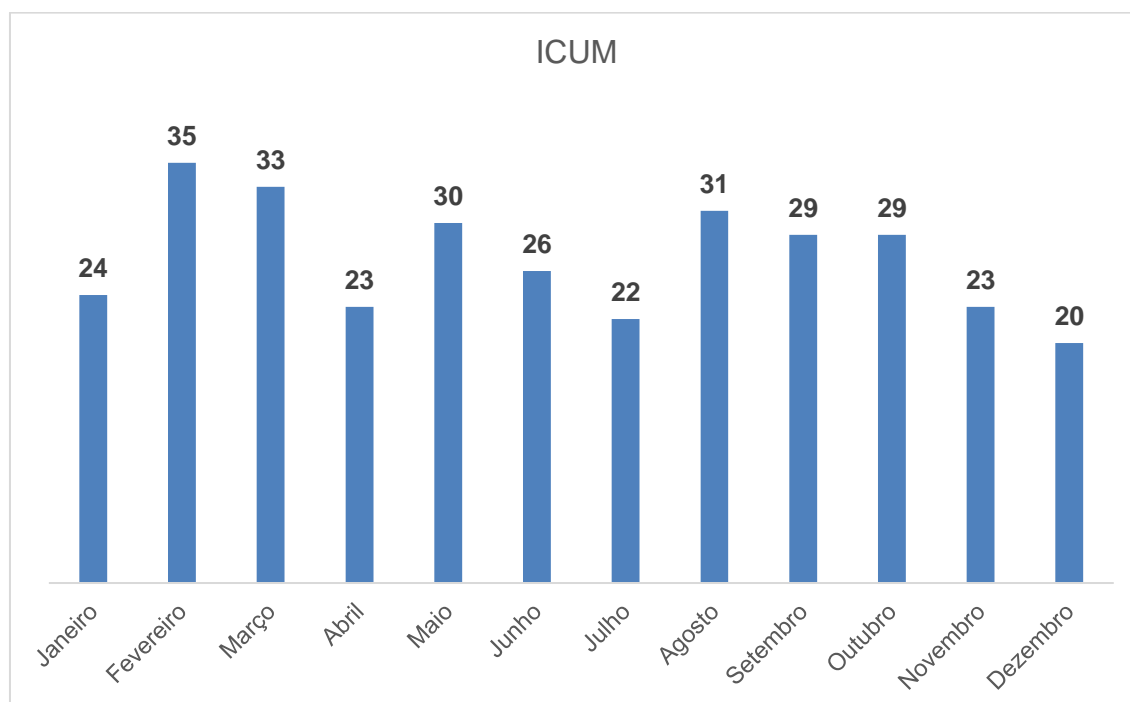
ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

Gráfico 7- Ocorrências contabilizadas para o indicador - ICUM



Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

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 5.3.2 (Índice de Reclamações Gerais) apresenta a classificação do tipo de reclamação o que facilita a análise para Concessionária.

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

10. ANÁLISES DAS OCORRÊNCIAS – IAUM, ICUM E IRGE

Este verificador analisou todas as ocorrências dos indicadores IAUM, ICUM e IRGE, de janeiro/2023 a dezembro/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.

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

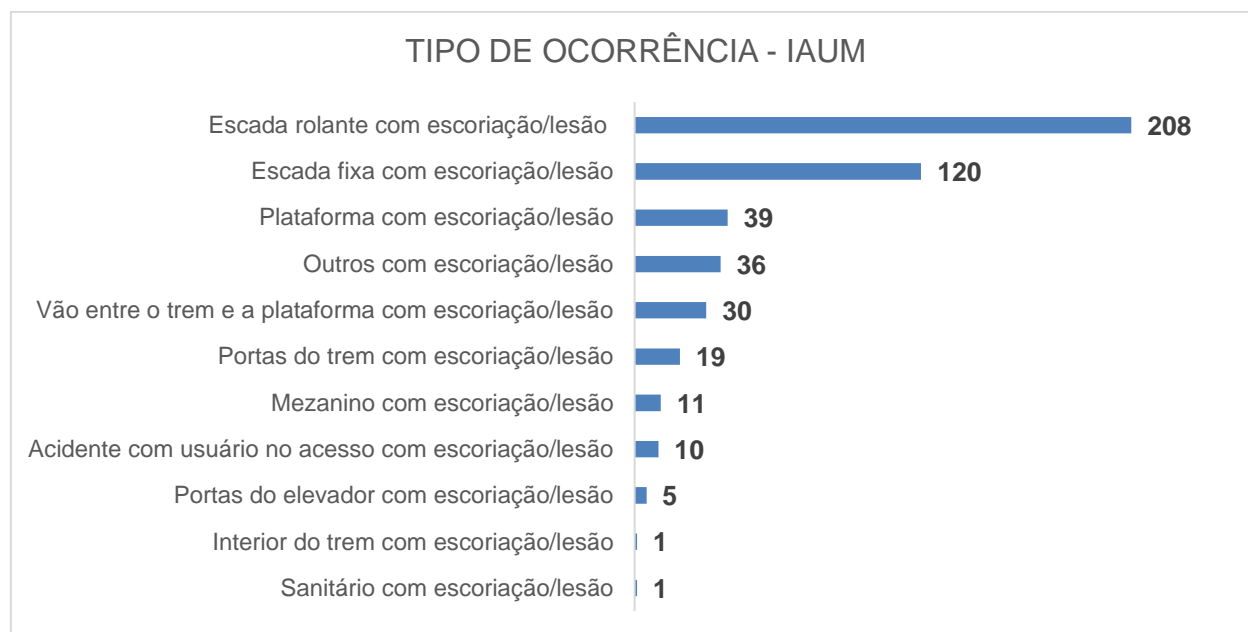
ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP	Salvador/BA
Cuiabá/MT	Teresina/PI
Três Lagoas/MS	Joanesburgo/ZA

10.1. 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



Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

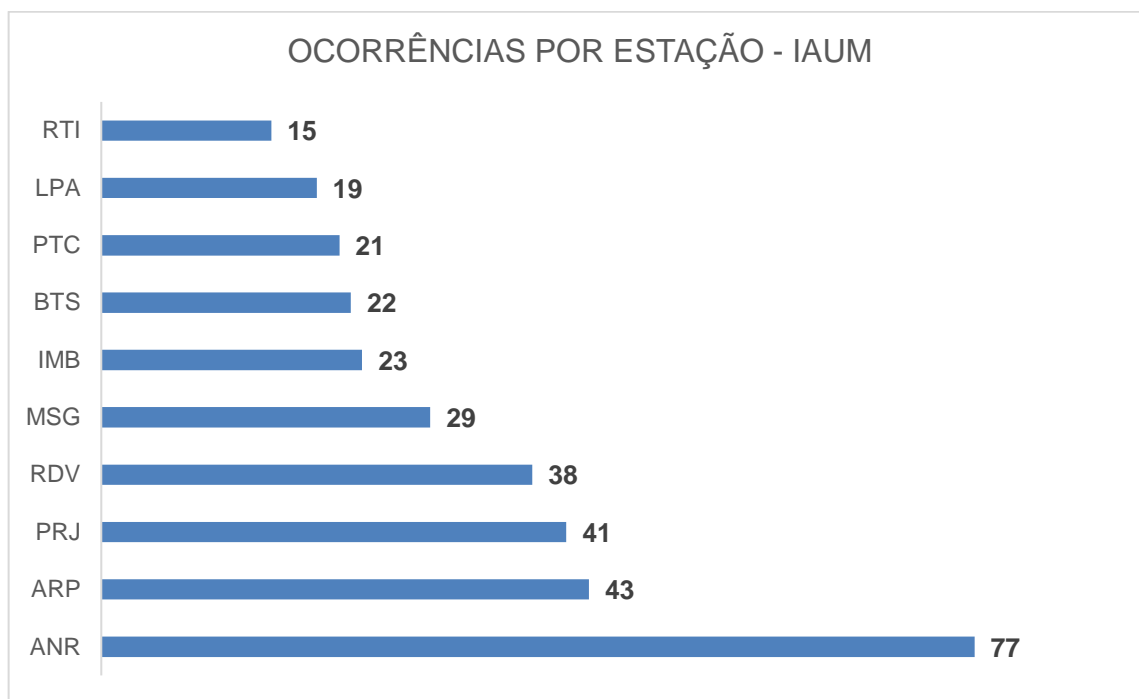
São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

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

Gráfico 9 - Ocorrência por estação- IAUM



Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

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.**

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150 330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

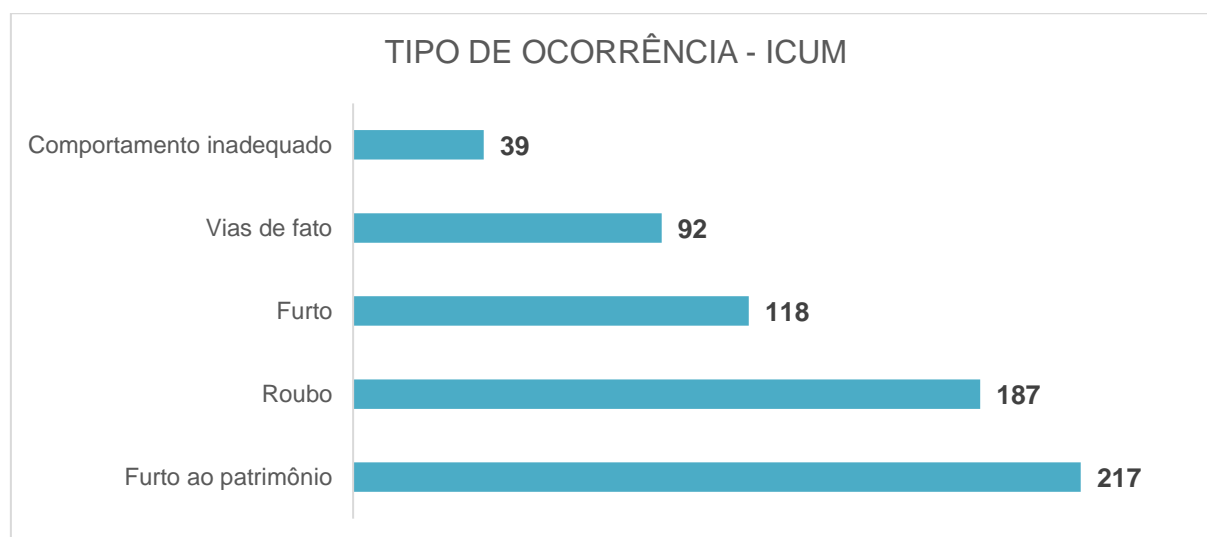
São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

10.2. INDICADOR – ICUM

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

Gráfico 10 - Tipo de Ocorrência – ICUM



Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

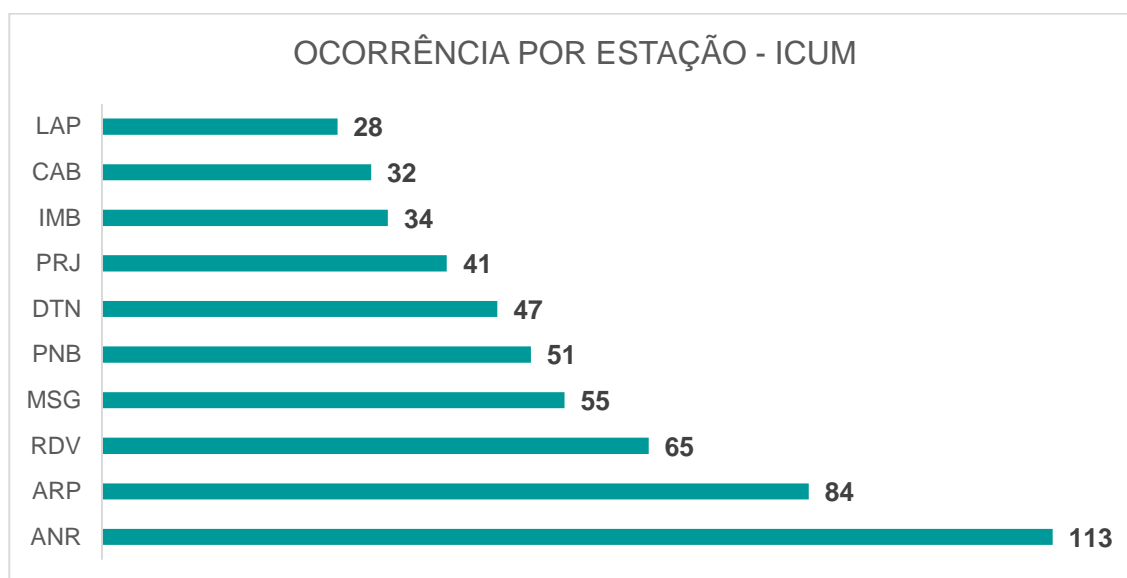
São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

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

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



Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

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.**

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375

ESCRITÓRIOS

São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS

Salvador/BA
Teresina/PI
Joanesburgo/ZA

10.3. 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 30 - 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	Anacléa	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	Elisângela	01/01/2023	31/12/2023	Em andamento

Fonte: Apresentação da Concessionária.

11. REUNIÕES PARA CONSENSO

As divergências identificadas nas apurações dos indicadores de desempenho realizadas pelo Verificador Independente e pela Concessionária será tratada ainda na reunião de consenso, tabela a seguir apresenta o quantitativo:

Tabela 31 - Consolidação da Reunião de Consenso

Mês	Indicador	Ocorrências Totais	Consideradas para contabilização pela Concessionária	Consideradas para contabilização pelo VI	Analizadas em Reunião	Análise do Poder Concedente/CTB	Contabilização do indicador após consenso
Dezembro	ICUM	70	20	20	4	-	-
	IAUM	45	15	15	-	-	-
	IRGE	56	39	39	-	-	-

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024).

12. CONCLUSÃO

A Nota Parcial de Desempenho para o SMSL foi de **10,00** para o período apurado de **dezembro/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 **9,66** para o SMSL, representando uma classificação de desempenho “Plenamente Satisfatório” à Concessionária.

DocuSigned by:

 7C9F598344E7477...
 Vinicius Cassiano Zamora Cano

13.ANEXO A - PLANILHA DE OCORRÊNCIAS DO IAUM

14.ANEXO B - PLANILHA DE OCORRÊNCIAS DO ICUM

15.ANEXO C - PLANILHA DE RECLAMAÇÕES DO IRGE

16.ANEXO D - ATA DA REUNIÃO DE 22 DE JANEIRO DE 2024

MATRIZ

Belo Horizonte/MG
Rua Maranhão, 166 - 10º andar
Santa Efigênia, 30150-330
+55 31 3508 7375


ESCRITÓRIOS


São Paulo/SP	Salvador/BA
Cuiabá/MT	Teresina/PI
Três Lagoas/MS	Joanesburgo/ZA

HOUER

Impactando Gerações

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

 houer.com.br

 [grupohouer](#)

 [grupohouer](#)

 [company/houer](#)