

RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO E ANÁLISE DA CONSISTÊNCIA DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

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

COMPETÊNCIA: AGOSTO/2024



Ref.: Contrato de Prestação de Serviços Especializados de Verificador Independente (“VI”) do Sistema Metroviário de Salvador e Lauro de Freitas – SMSL – Contrato N° 01/2023



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- agosto/24

CONTROLE DE VERSÃO			
VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO	ELABORADO POR
01	25/09/2024	Relatório de Verificação e Análise da Consistência dos Indicadores de Desempenho.	Vinícius Zamora/Keylla Maria Torres da Cunha/Vinícius Costa Iannotti/ /Mateus Silva Moreira/ Italo Sampaio Santos/Tales Magalhães

SUMÁRIO

1.	CONTEXTO E OBJETIVOS	6
2.	O ESCOPO DO RELATÓRIO	7
3.	CÁLCULO E AFERIÇÃO DOS INDICADORES.....	8
3.1.	METODOLOGIA DOS CÁLCULOS	8
4.	RESULTADOS DA APURAÇÃO	10
5.	AFERIÇÃO DOS RESULTADOS	12
5.1.	GRUPO I – OPERAÇÃO	12
5.1.1.	Indicador da Regularidade do Intervalo Entre trens (IRIT)	12
5.1.2.	Indicador do Cumprimento da Oferta de Trens (ICOT)	17
5.2.	GRUPO II – SEGURANÇA.....	22
5.2.1.	Indicador de Acidentes com Usuários no Sistema Metroviário (IAUM)	22
5.2.2.	Índice de Crimes e Contravenções penais com Usuários e Empregados no Sistema Metroviário (ICUM)	25
5.3.	GRUPO III – SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	28
5.3.1.	Indicador do Tempo Gasto no Acesso à Área Paga (ITAP)	28
5.3.2.	Índice de Reclamações Gerais (IRGE)	35
5.3.3.	Indicador Geral de Satisfação do Usuário (IGSU)	39
5.4.	GRUPO IV MANUTENÇÃO	40
5.4.1.	Indicador da Disponibilidade do Material Rodante (IDMR)	40
5.4.2.	Indicador de Disponibilidade de Estações e Entornos (IDEE)	45
5.4.3.	Consultas Amostrais no SAP	71
6.	AFERIÇÃO DOS RESULTADOS	77
7.	IMPACTOS NO CÁLCULO DA PARCELA VARIÁVEL	80
8.	ANÁLISE SOBRE A CONSISTÊNCIA DOS RELATÓRIOS DE DESEMPENHO APRESENTADOS PELA CONCESSIONÁRIA	82
9.	HISTÓRICO DO TOTAL DE OCORRÊNCIAS – ICUM, IAUM E IRGE	85
10.	ANÁLISES DAS OCORRÊNCIAS – IAUM, ICUM E IRGE	88
10.1.	INDICADOR – IAUM	88
10.2.	INDICADOR – ICUM	90
10.3.	INDICADOR – IRGE	92
11.	COMPOSIÇÃO DE OCORRÊNCIAS NÃO CONTABILIZADAS PARA INDICADOR	93
11.1.	NÃO CONTABILIZADO PARA INDICADOR - IRGE.....	93

11.2.	NÃO CONTABILIZADO PARA INDICADOR - IAUM	94
11.3.	NÃO CONTABILIZADO PARA INDICADOR - ICUM	95
12.	REUNIÕES PARA CONSENSO.....	96
13.	CONCLUSÃO	97
14.	ANEXO A - PLANILHA DE OCORRÊNCIAS DO IAUM.....	98
15.	ANEXO B - PLANILHA DE OCORRÊNCIAS DO ICUM	98
16.	ANEXO C - PLANILHA DE RECLAMAÇÕES DO IRGE	98
17.	ANEXO D - ATA DA REUNIÃO DE 18 DE SETEMBRO DE 2024.....	98



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;

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

- 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 **agosto/2024**.

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 à títulos de contraprestações;

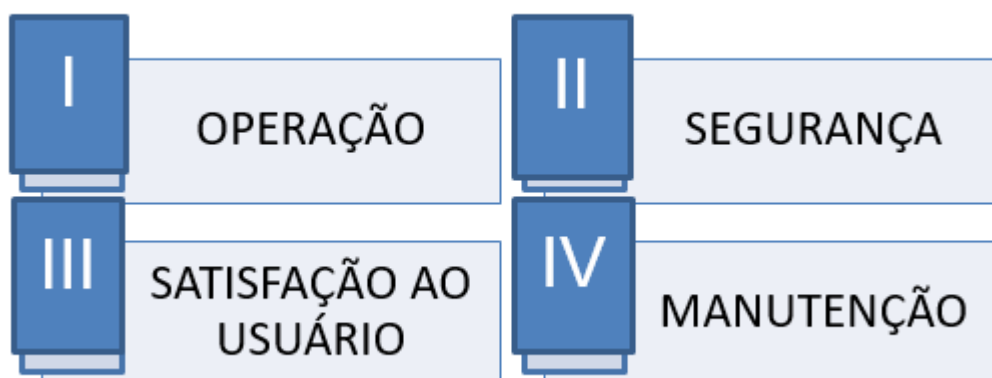
- Realização de reuniões com a Concessionária, CTB e Poder Concedente para a avaliação dos resultados e possíveis evidências e justificativas apresentadas pela Concessionária, bem como apontamento de prováveis causas para divergências identificadas.

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



Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

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	½	1,00
				ICOT	½	1,00
	NG2	2	1,00	IAUM	½	1,00
				ICUM	½	1,00
	NG3	4	1,0	IRGE	1/3	1,00
				ITAP	1/3	1,00
				IGSU	1/3	1,00
	NG4	1	1,00	IDMR	½	1,00
				IDEE	½	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.

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Figura 3 - Diretrizes para cálculo da NDP

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

Fonte: Anexo 6 do Contrato de Concessão

4. RESULTADOS DA APURAÇÃO

O escopo desse relatório trata do mês de **agosto de 2024**, primeiro mês do sexto ano operacional, 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 4 - Apuração dos indicadores que compõem a Nota Parcial Mensal de Desempenho de todos os grupos referente a **agosto de 2024**

APURAÇÃO DE AGOSTO DE 2024						
NDP: 9,00	Indicador	Peso	Nota	Indicador	Peso	Nota
	NG1	30%	1,00	IRIT	15%	1,00
				ICOT	15%	1,00
	NG2	20%	0,50	IAUM	10%	1,00
				ICUM	10%	0,00
	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)

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

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

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

O quadro a seguir apresenta a apuração da NDP para ambas as linhas para a competência de **agosto de 2024**:

Apuração do Verificador

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

$$NDP = (3 \times 1,00) + (2 \times 0,50) + (4 \times 1,00) + 1,00$$

$$NDP = 3,0 + 1,00 + 4,00 + 1,00$$

$$NDP = 9,00$$

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.

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	
$IRIT_{\text{período}} = \frac{Q_r}{Q_p}$	<p>$IRIT_{\text{período}}$ = IRIT obtido para o período de medição</p> <p>Q_r = quantidade de intervalos realizados até 1,2 vezes o tempo do intervalo programado no período de medição;</p> <p>Q_p = quantidade total de intervalos programados no período de medição.</p>
$IRIT_{\text{dia}} = \frac{\sum_{i=1}^n IRIT_{\text{período}_i}}{n}$	<p>$IRIT_{\text{período}_i}$ = IRIT do período no dia em questão</p> <p>$IRIT_{\text{dia}}$ = IRIT no dia</p> <p>n = número de períodos de medição no dia em questão</p>
$IRIT = \frac{\sum_{i=1}^d IRIT_{\text{dia}_i}}{d}$	<p>$IRIT_{\text{dia}_i}$ = IRIT do dia no mês em questão</p> <p>d = número de dias no mês em questão</p> <p>$IRIT \begin{cases} 0, & \text{valor calculado} < 0,90 \\ 1, & \text{valor calculado} \geq 0,90 \end{cases}$</p>

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.

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

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

Tabela 1 - Apuração do IRIT para a Linha 1

Linha 1						
DATA	IRIT	PICO MATUTINO	PICO VESPERTINO	VALE MATUTINO	VALE NOTURNO	VALE VESPERTINO
01/08/2024	0,99	0,94	1,00	1,00	1,00	1,00
02/08/2024	1,00	1,00	0,82	1,00	1,00	1,00
03/08/2024	0,93	0,67	N/A	1,00	1,00	1,00
04/08/2024	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00	1,00
05/08/2024	0,95	0,82	0,94	1,00	1,00	1,00
06/08/2024	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
07/08/2024	0,98	0,88	1,00	1,00	1,00	1,00
08/08/2024	0,99	0,94	1,00	1,00	1,00	1,00
09/08/2024	0,99	0,94	1,00	1,00	1,00	1,00
10/08/2024	1,00	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00
11/08/2024	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00	1,00
12/08/2024	0,98	0,88	1,00	1,00	1,00	1,00
13/08/2024	0,96	0,88	0,94	1,00	1,00	1,00
14/08/2024	0,98	1,00	0,88	1,00	1,00	1,00
15/08/2024	0,98	0,94	0,94	1,00	1,00	1,00
16/08/2024	0,90	0,76	0,76	1,00	1,00	1,00
17/08/2024	1,00	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00
18/08/2024	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00	1,00
19/08/2024	0,98	0,88	1,00	1,00	1,00	1,00
20/08/2024	0,90	1,00	1,00	0,83	0,83	0,83
21/08/2024	0,96	0,82	1,00	1,00	1,00	1,00
22/08/2024	0,96	0,88	0,94	1,00	1,00	1,00
23/08/2024	0,99	0,94	1,00	1,00	1,00	1,00
24/08/2024	0,96	0,78	N/A	1,00	1,00	1,00
25/08/2024	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00	1,00
26/08/2024	0,89	0,71	0,76	1,00	1,00	1,00
27/08/2024	0,92	0,88	0,71	1,00	1,00	1,00
28/08/2024	0,98	0,94	0,94	1,00	1,00	1,00
29/08/2024	0,95	0,88	0,88	1,00	1,00	1,00
30/08/2024	0,99	0,94	1,00	1,00	1,00	1,00
31/08/2024	1,00	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00
Soma IRIT	30,10					
Média IRIT	0,97					

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Tabela 2 - Apuração do IRIT para a Linha 2

Linha 2						
DATA	IRIT	PICO MATUTINO	PICO VESPERTINO	VALE MATUTINO	VALE NOTURNO	VALE VESPERTINO
01/08/2024	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
02/08/2024	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
03/08/2024	1,00	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00
04/08/2024	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00	1,00
05/08/2024	0,99	1,00	0,94	1,00	1,00	1,00
06/08/2024	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
07/08/2024	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
08/08/2024	0,94	0,88	0,81	1,00	1,00	1,00
09/08/2024	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
10/08/2024	1,00	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00
11/08/2024	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00	1,00
12/08/2024	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
13/08/2024	0,99	1,00	0,94	1,00	1,00	1,00
14/08/2024	0,99	0,94	1,00	1,00	1,00	1,00
15/08/2024	0,98	0,94	0,94	1,00	1,00	1,00
16/08/2024	0,90	0,94	1,00	0,86	0,86	0,86
17/08/2024	1,00	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00
18/08/2024	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00	1,00
19/08/2024	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
20/08/2024	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
21/08/2024	0,98	1,00	0,88	1,00	1,00	1,00
22/08/2024	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
23/08/2024	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
24/08/2024	1,00	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00
25/08/2024	1,08	N/A	1,40	1,00	1,00	1,00
26/08/2024	0,85	0,59	0,65	1,00	1,00	1,00
27/08/2024	0,98	0,94	0,94	1,00	1,00	1,00
28/08/2024	0,99	1,00	0,94	1,00	1,00	1,00
29/08/2024	0,96	0,94	0,88	1,00	1,00	1,00
30/08/2024	0,92	0,76	0,82	1,00	1,00	1,00
31/08/2024	0,98	0,89	N/A	1,00	1,00	1,00
01/08/2024	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
SOMA IRIT	30,51					
MÉDIA IRIT	0,98					

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

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

Tabela 3 - IRIT para as Linha 1 e 2

Linha 1 e 2			
DATA	Linha 1	Linha 2	IRIT DIA
01/08/2024	0,99	1,00	0,99
02/08/2024	1,00	1,00	1,00
03/08/2024	0,93	1,00	0,97
04/08/2024	1,00	1,00	1,00
05/08/2024	0,95	0,99	0,97
06/08/2024	1,00	1,00	1,00
07/08/2024	0,98	1,00	0,99
08/08/2024	0,99	0,94	0,96
09/08/2024	0,99	1,00	0,99
10/08/2024	1,00	1,00	1,00
11/08/2024	1,00	1,00	1,00
12/08/2024	0,98	1,00	0,99
13/08/2024	0,96	0,99	0,98
14/08/2024	0,98	0,99	0,98
15/08/2024	0,98	0,98	0,98
16/08/2024	0,90	0,90	0,90
17/08/2024	1,00	1,00	1,00
18/08/2024	1,00	1,00	1,00
19/08/2024	0,98	1,00	0,99
20/08/2024	0,90	1,00	0,95
21/08/2024	0,96	0,98	0,97
22/08/2024	0,96	1,00	0,98
23/08/2024	0,99	1,00	0,99
24/08/2024	0,96	1,00	0,98
25/08/2024	1,00	1,08	1,04
26/08/2024	0,89	0,85	0,87
27/08/2024	0,92	0,98	0,95
28/08/2024	0,98	0,99	0,98
29/08/2024	0,95	0,96	0,96
30/08/2024	0,99	0,92	0,95
31/08/2024	1,00	0,98	0,99
Soma (IRIT)			30,30
Média (IRIT)			0,98

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Sendo assim o valor do IRIT para o SMSL é:

Apuração do Verificador

$$IRIT_{SMSL} = \sum 31 IRIT_{DLA} = \frac{30,30}{31} = 0,98 \geq 0,90 = 1,00$$

SMSL

A seguir é apresentado o acompanhamento mensal dos valores do IRIT referentes ao 6º ano operacional:

Tabela 4 - Acompanhamento mensal dos valores do IRIT

Acompanhamento		
Período	Valor	IRIT
março/24	0,90	1,00
abril/24	0,90	1,00
maio/24	0,97	1,00
junho/24	0,96	1,00
julho/24	0,96	1,00
agosto/24	0,98	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

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 $ICOT_{período} = \frac{T_r}{T_p}$ $ICOT_{dia} = \frac{\sum_{i=1}^n ICOT_{período_i}}{n}$ $ICOT = \frac{\sum_{i=1}^d ICOT_{dia_i}}{d}$	
$ICOT_{período}$: 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. $ICOT_{período_i}$ = ICOT do período no dia em questão $ICOT_{dia}$ = ICOT no dia n = número de períodos de medição no dia em questão $ICOT_{dia_i}$ = 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- agosto/24

Tabela 5 - Apuração do ICOT para a Linha 1

Linha 1							
DATA	LINHA	ICOT	PICO MATUTINO	PICO VESPERTINO	VALE MATUTINO	VALE NOTURNO	VALE VESPERTINO
01/08/2024	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
02/08/2024	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
03/08/2024	LINHA 1	0,98	1,00	N/A	1,00	1,00	0,88
04/08/2024	LINHA 1	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00	1,00
05/08/2024	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
06/08/2024	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
07/08/2024	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
08/08/2024	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
09/08/2024	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
10/08/2024	LINHA 1	1,00	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00
11/08/2024	LINHA 1	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00	1,00
12/08/2024	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
13/08/2024	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
14/08/2024	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
15/08/2024	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
16/08/2024	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
17/08/2024	LINHA 1	1,00	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00
18/08/2024	LINHA 1	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00	1,00
19/08/2024	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
20/08/2024	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
21/08/2024	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
22/08/2024	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
23/08/2024	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
24/08/2024	LINHA 1	0,98	1,00	N/A	1,00	1,00	0,88
25/08/2024	LINHA 1	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00	1,00
26/08/2024	LINHA 1	0,98	0,94	0,94	1,00	1,00	1,00
27/08/2024	LINHA 1	0,99	1,00	0,94	1,00	1,00	1,00
28/08/2024	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
29/08/2024	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
30/08/2024	LINHA 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
31/08/2024	LINHA 1	1,00	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Tabela 6 - Apuração do ICOT para a Linha 2

Linha 2							
DATA	LINHA	ICOT	PICO MATUTINO	PICO VESPERTINO	VALE MATUTINO	VALE NOTURNO	VALE VESPERTINO
01/08/2024	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
02/08/2024	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
03/08/2024	LINHA 2	0,98	1,00	N/A	1,00	1,00	0,88
04/08/2024	LINHA 2	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00	1,00
05/08/2024	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
06/08/2024	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
07/08/2024	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
08/08/2024	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
09/08/2024	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
10/08/2024	LINHA 2	1,00	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00
11/08/2024	LINHA 2	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00	1,00
12/08/2024	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
13/08/2024	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
14/08/2024	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
15/08/2024	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
16/08/2024	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
17/08/2024	LINHA 2	1,00	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00
18/08/2024	LINHA 2	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00	1,00
19/08/2024	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
20/08/2024	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
21/08/2024	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
22/08/2024	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
23/08/2024	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
24/08/2024	LINHA 2	0,98	1,00	N/A	1,00	1,00	0,88
25/08/2024	LINHA 2	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00	1,00
26/08/2024	LINHA 2	0,97	0,89	0,94	1,00	1,00	1,00
27/08/2024	LINHA 2	0,99	1,00	0,94	1,00	1,00	1,00
28/08/2024	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
29/08/2024	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
30/08/2024	LINHA 2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
31/08/2024	LINHA 2	1,00	1,00	N/A	1,00	1,00	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Tabela 7 - Apuração do ICOT para o SMSL

DATA	Linha 1	Linha 2	ICOT DIA
01/08/2024	1,00	1,00	1,00
02/08/2024	1,00	1,00	1,00
03/08/2024	0,98	0,98	0,98
04/08/2024	1,00	1,00	1,00
05/08/2024	1,00	1,00	1,00
06/08/2024	1,00	1,00	1,00
07/08/2024	1,00	1,00	1,00
08/08/2024	1,00	1,00	1,00
09/08/2024	1,00	1,00	1,00
10/08/2024	1,00	1,00	1,00
11/08/2024	1,00	1,00	1,00
12/08/2024	1,00	1,00	1,00
13/08/2024	1,00	1,00	1,00
14/08/2024	1,00	1,00	1,00
15/08/2024	1,00	1,00	1,00
16/08/2024	1,00	1,00	1,00
17/08/2024	1,00	1,00	1,00
18/08/2024	1,00	1,00	1,00
19/08/2024	1,00	1,00	1,00
20/08/2024	1,00	1,00	1,00
21/08/2024	1,00	1,00	1,00
22/08/2024	1,00	1,00	1,00
23/08/2024	1,00	1,00	1,00
24/08/2024	0,98	0,98	0,98
25/08/2024	1,00	1,00	1,00
26/08/2024	0,98	0,97	0,97
27/08/2024	0,99	0,99	0,99
28/08/2024	1,00	1,00	1,00
29/08/2024	1,00	1,00	1,00
30/08/2024	1,00	1,00	1,00
31/08/2024	1,00	1,00	1,00
Soma (ICOT)			30,91
Média (ICOT)			1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

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

Apuração do Verificador

$$ICOT_{SMSL} = \sum_{=31} ICOT_{DIA} = \frac{30,91}{31} = 1,00 \geq 0,90 = 1,00$$

SMSL

A seguir é apresentado o acompanhamento mensal dos valores do ICOT referentes ao 6º ano operacional.

Tabela 8 - Acompanhamento mensal dos valores do ICOT

Acompanhamento		
Período	Valor	ICOT
março/24	0,99	1,00
abril/24	0,99	1,00
maio/24	0,99	1,00
junho/24	0,99	1,00
julho/24	0,98	1,0
agosto/24	1,00	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

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>

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Para o cálculo da quantidade de passageiros transportados, será utilizada a pesquisa de demanda de usuários dos terminais de ônibus mais recente. O Anexo 6 do Contrato de Concessão define que a Concessionária deverá realizar a cada 5 anos a pesquisa para atualização da quantidade de passageiros nos Terminais de Integração (Acesso Norte, Retiro, Pirajá, Rodoviária, Pituáçu, 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 agosto** está descrito a seguir:

$$\text{Passageiros Transportados} = PE_1 + PE_2 + PTM - PTM1 =$$

$$5.388.371 + 5.369.318 + 6.403.997 - 4.560.968 = 12.600.718$$

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 41 (quarenta e uma) 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 18/09/2024, do Verificador Independente ao Pátio Pirajá.

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

No dia 18/09/2024, em reunião entre Concessionária e V.I. foi realizada a análise das evidências das ocorrências justificadas pela Concessionária, solicitadas pelo 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 41 (Quarenta e uma) ocorrências de acidentes registradas para o SMSL no mês de agosto de 2024, 29 (vinete e nove) não devem ser consideradas na composição do indicador, envolvendo pelo menos um usuário em cada. Sendo assim o número de acidentes considerados no período de agosto/2024 para o SMSL é $P_a = 12$ (doze).

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 agosto/2024 e o número de passageiros transportados no período sob apuração, conforme avaliação do Verificador Independente:

Apuração do Verificador

$$IAUM = \frac{P_a}{\text{Milhão de } P_{SMSL}} = \frac{12}{12,60} = 0,95^{<3,00} = 1,00$$

SMSL

A seguir é apresentado o acompanhamento mensal dos valores do IAUM referentes ao 6ºano operacional:

Tabela 9 - Acompanhamento mensal dos valores do IAUM

Acompanhamento		
Período	Valor	IAUM
março/24	1,51	1,00
abril/24	1,13	1,00
maio/24	1,37	1,00
junho/24	1,21	1,00
julho/24	1,60	1,00
agosto/24	0,95	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> $ICUM \begin{cases} 0, & \text{valor calculado} > 3,00 \\ 1, & \text{valor calculado} \leq 3,00 \end{cases}$

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Para o período sob apuração, na documentação disponibilizada pela Concessionária na consulta ao KCOM realizada por este Verificador Independente, foram identificadas 119 (cento e dezanove) ocorrências registradas como crimes e contravenções penais para o SMSL.

No FTP (File Transfer Protocol) foi disponibilizado arquivo com a lista e descrição das ocorrências que foram analisadas pelo V.I. na apuração desse indicador, bem como foram analisadas as evidências de vídeos disponibilizadas em visita, no dia 18/09/2024, do Verificador ao Pátio Pirajá.

No dia 18/09/2024, 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 119 (Cento e dezanove) ocorrências de crimes e contravenções registradas para o SMSL no ano de 2024, 73 (setenta e três) não devem ser consideradas na composição do indicador, sendo que 10 (dez) foram objeto de divergência, devendo ser analisada pelo Poder Concedente. Sendo assim o número obtido no período de agosto/2024 para o SMSL é $N_a = 46$ (quarenta e seis).

Apuração do Verificador

$$ICUM = \frac{N_{CSMLS}}{\text{Milhão de } P_{t_{SMSL}}} = \frac{46}{12,60} = 3,66^{\leq 3,00} = 0,00$$

SMSL

O acompanhamento mensal dos valores do ICUM referente ao 6º ano operacional, apresentado na tabela a seguir.

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Tabela 10 - Acompanhamento mensal dos valores do ICUM

Acompanhamento		
Período	Valor	ICUM
março/24	2,84	1,00
abril/24	4,52	0,00
maio/24	2,73	1,00
junho/24	2,78	1,00
julho/24	2,53	1,00
agosto/24	3,66	0,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

BELO HORIZONTE/MG

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

NOVA LIMA/MG

Rua: Al. Oscar Niemeyer, nº 288
Vale do Sereno, 34006-049
+55 31 3542-5638

OUTROS ESCRITÓRIOS

Palmas /TO
São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS
Fortaleza/CE

Gurupi/TO
Salvador/BA
Governador Valadares/MG
Joanesburgo/ZA

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

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

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

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).

Tabela 11 - Quantidade amostral por período ITAP - Linha 1

LINHA 1																		
PERÍODO MATUTINO										PERÍODO VESPERTINO								
DATA	LPA	CPV	BTS	BNC	ANR	RTI	JUA	PRJ	TOTAL	LPA	CPV	BTS	BNC	ANR	RTI	JUA	PRJ	TOTAL
01/08/2024	5	5	5	5	5	5	0	0	30	5	5	5	5	0	5	0	5	30
02/08/2024	5	0	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40
03/08/2024	5	0	1	5	0	5	1	5	22	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	5
04/08/2024	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	1	0	0	5	0	5	1	5	17
05/08/2024	0	5	5	5	5	5	5	4	34	5	5	5	5	5	5	1	5	36
06/08/2024	5	3	5	5	5	5	0	4	32	0	5	5	5	5	5	5	5	35
07/08/2024	5	0	5	5	5	5	5	5	35	0	4	5	5	5	0	5	5	29
08/08/2024	5	5	5	0	5	5	5	5	35	0	5	5	5	5	5	5	3	33
09/08/2024	0	5	5	5	3	0	0	5	23	0	5	5	5	5	5	0	5	30
10/08/2024	5	1	5	5	0	5	0	5	26	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0
11/08/2024	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0	0	5	2	5	0	0	5	17
12/08/2024	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	4	0	5	5	5	5	5	34
13/08/2024	0	5	5	5	5	5	5	5	35	0	5	5	5	5	0	4	5	29
14/08/2024	5	1	5	5	5	0	0	5	26	5	5	5	5	5	5	5	5	40
15/08/2024	0	1	5	5	0	0	0	5	16	5	5	5	5	5	5	5	5	40
16/08/2024	5	0	5	5	5	5	4	5	34	4	5	5	5	0	5	5	5	34
17/08/2024	5	0	5	0	0	5	5	0	20	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	5
18/08/2024	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	1	5	0	5	5	5	1	5	27
19/08/2024	5	1	5	5	0	2	0	5	23	0	5	5	5	0	0	0	5	20
20/08/2024	5	2	0	5	5	5	0	5	27	5	4	5	5	0	5	5	0	29
21/08/2024	5	0	5	0	5	0	5	0	20	5	0	0	5	5	5	2	5	27
22/08/2024	5	5	5	0	1	5	3	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	40
23/08/2024	5	5	5	5	5	5	0	5	35	5	5	5	5	5	5	0	0	30
24/08/2024	5	1	5	5	0	0	0	0	16	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	4
25/08/2024	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	5	0	5	5	0	0	5	5	25
26/08/2024	5	0	5	0	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	5	0	5	35
27/08/2024	5	5	5	5	0	5	5	5	35	5	5	4	0	0	5	5	0	24
28/08/2024	0	1	5	0	5	5	0	5	21	0	5	5	0	5	5	0	5	25
29/08/2024	5	3	5	0	0	0	0	5	18	5	5	5	0	0	2	5	5	27
30/08/2024	5	0	5	0	0	0	2	0	12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
31/08/2024	5	0	3	5	5	5	5	0	28	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Tabela 12 – Quantidade amostral por período ITAP - Linha 2

LINHA 2																		
PERÍODO MATUTINO										PERÍODO VESPERTINO								
DATA	LPA	CPV	BTS	BNC	ANR	RTI	JUA	PRJ	TOTAL	LPA	CPV	BTS	BNC	ANR	RTI	JUA	PRJ	TOTAL
01/08/2024	0	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	45	5	5	5	5	5	5
02/08/2024	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	50	5	5	5	5	5	5
03/08/2024	5	5	0	5	0	5	5	5	5	5	5	45	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
04/08/2024	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0	5	1	5	1	5
05/08/2024	5	0	5	5	5	5	5	0	5	0	5	40	5	5	5	5	5	5
06/08/2024	0	0	5	0	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5
07/08/2024	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	4
08/08/2024	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5
09/08/2024	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5
10/08/2024	0	5	5	5	5	5	5	0	5	0	5	40	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
11/08/2024	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	5	5	5	5	5	5
12/08/2024	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	50	5	5	5	5	5	5
13/08/2024	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5
14/08/2024	5	5	5	5	5	0	5	0	5	5	5	45	5	5	0	5	5	5
15/08/2024	5	0	5	5	5	5	5	0	5	5	5	45	3	5	5	5	5	5
16/08/2024	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	0	5	5
17/08/2024	5	5	5	5	1	5	5	0	5	5	0	41	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
18/08/2024	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	5	5	5	5	5	5
19/08/2024	5	0	5	0	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5
20/08/2024	5	0	5	5	5	0	5	5	5	0	5	40	5	5	5	5	5	5
21/08/2024	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5
22/08/2024	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5
23/08/2024	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	50	5	5	5	5	0	5
24/08/2024	5	0	5	5	0	5	0	5	5	0	5	35	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
25/08/2024	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0	0	5	5	5	5
26/08/2024	5	0	5	5	0	5	5	5	5	0	5	40	5	5	5	5	5	5
27/08/2024	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5
28/08/2024	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5
29/08/2024	0	0	5	5	5	5	5	5	5	0	5	40	5	5	5	5	5	5
30/08/2024	5	5	5	5	5	5	5	3	5	0	5	48	5	5	5	5	5	5
31/08/2024	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

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- agosto/24

Tabela 13 - Apuração do ITAP para a Linha 1

Linha 1							
Data	Nm	Tm	ITAP PM	Nm	Tm	ITAP PV	ITAP DIA
01/08/2024	40	40	1	35	35	1	1,00
02/08/2024	45	45	1	50	50	1	1,00
03/08/2024	32	32	1	5	5	1	1,00
04/08/2024	N/A	N/A	1	24	24	1	1,00
05/08/2024	39	39	1	41	41	1	1,00
06/08/2024	37	37	1	40	40	1	1,00
07/08/2024	45	45	1	39	39	1	1,00
08/08/2024	45	45	1	43	43	1	1,00
09/08/2024	33	33	1	40	40	1	1,00
10/08/2024	31	31	1	N/A	N/A	1	1,00
11/08/2024	N/A	N/A	1	17	17	1	1,00
12/08/2024	49	49	1	39	39	1	1,00
13/08/2024	45	45	1	39	39	1	1,00
14/08/2024	31	31	1	50	50	1	1,00
15/08/2024	26	26	1	50	50	1	1,00
16/08/2024	39	39	1	39	39	1	1,00
17/08/2024	30	30	1	N/A	N/A	1	1,00
18/08/2024	N/A	N/A	1	37	37	1	1,00
19/08/2024	33	33	1	25	25	1	1,00
20/08/2024	37	37	1	39	39	1	1,00
21/08/2024	30	30	1	37	37	1	1,00
22/08/2024	39	39	1	49	49	1	1,00
23/08/2024	45	45	1	40	40	1	1,00
24/08/2024	21	21	1	N/A	N/A	1	1,00
25/08/2024	N/A	N/A	1	30	30	1	1,00
26/08/2024	39	39	1	45	45	1	1,00
27/08/2024	45	45	1	28	28	1	1,00
28/08/2024	31	31	1	35	35	1	1,00
29/08/2024	25	25	1	37	37	1	1,00
30/08/2024	22	22	1	49	49	1	1,00
31/08/2024	38	38	1	N/A	N/A	1	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Tabela 14 - Apuração do ITAP para a Linha 2

Linha 2							
Data	Nm	Tm	ITAP PM	Nm	Tm	ITAP PV	ITAP DIA
01/08/2024	45	45	1	55	55	1	1,00
02/08/2024	50	50	1	55	55	1	1,00
03/08/2024	45	45	1	N/A	N/A	1	1,00
04/08/2024	N/A	N/A	1	34	34	1	1,00
05/08/2024	40	40	1	55	55	1	1,00
06/08/2024	40	40	1	55	55	1	1,00
07/08/2024	55	55	1	49	49	1	1,00
08/08/2024	50	50	1	55	55	1	1,00
09/08/2024	50	50	1	55	55	1	1,00
10/08/2024	40	40	1	N/A	N/A	1	1,00
11/08/2024	N/A	N/A	1	40	40	1	1,00
12/08/2024	50	50	1	50	50	1	1,00
13/08/2024	55	55	1	55	55	1	1,00
14/08/2024	45	45	1	50	50	1	1,00
15/08/2024	45	45	1	53	53	1	1,00
16/08/2024	55	55	1	45	45	1	1,00
17/08/2024	41	41	1	N/A	N/A	1	1,00
18/08/2024	N/A	N/A	1	55	55	1	1,00
19/08/2024	45	45	1	55	55	1	1,00
20/08/2024	40	40	1	55	55	1	1,00
21/08/2024	50	50	1	55	55	1	1,00
22/08/2024	50	50	1	55	55	1	1,00
23/08/2024	50	50	1	40	40	1	1,00
24/08/2024	35	35	1	N/A	N/A	1	1,00
25/08/2024	N/A	N/A	1	40	40	1	1,00
26/08/2024	40	40	1	50	50	1	1,00
27/08/2024	50	50	1	55	55	1	1,00
28/08/2024	50	50	1	45	45	1	1,00
29/08/2024	40	40	1	55	55	1	1,00
30/08/2024	48	48	1	50	50	1	1,00
31/08/2024	50	50	1	N/A	N/A	1	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

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

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Tabela 15 - Apuração do ITAP para o SMSL.

Data	Linha 1	Linha 2	ITAP DIA
01/08/2024	1,00	1,00	1,00
02/08/2024	1,00	1,00	1,00
03/08/2024	1,00	1,00	1,00
04/08/2024	1,00	1,00	1,00
05/08/2024	1,00	1,00	1,00
06/08/2024	1,00	1,00	1,00
07/08/2024	1,00	1,00	1,00
08/08/2024	1,00	1,00	1,00
09/08/2024	1,00	1,00	1,00
10/08/2024	1,00	1,00	1,00
11/08/2024	1,00	1,00	1,00
12/08/2024	1,00	1,00	1,00
13/08/2024	1,00	1,00	1,00
14/08/2024	1,00	1,00	1,00
15/08/2024	1,00	1,00	1,00
16/08/2024	1,00	1,00	1,00
17/08/2024	1,00	1,00	1,00
18/08/2024	1,00	1,00	1,00
19/08/2024	1,00	1,00	1,00
20/08/2024	1,00	1,00	1,00
21/08/2024	1,00	1,00	1,00
22/08/2024	1,00	1,00	1,00
23/08/2024	1,00	1,00	1,00
24/08/2024	1,00	1,00	1,00
25/08/2024	1,00	1,00	1,00
26/08/2024	1,00	1,00	1,00
27/08/2024	1,00	1,00	1,00
28/08/2024	1,00	1,00	1,00
29/08/2024	1,00	1,00	1,00
30/08/2024	1,00	1,00	1,00
31/08/2024	1,00	1,00	1,00
Soma			31,00
Média			1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

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

Apuração do Verificador

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

SMSL

A seguir é apresentado o acompanhamento mensal dos valores do ITAP referente ao 6º ano operacional:

Tabela 16 -Acompanhamento mensal dos valores do ITAP

Acompanhamento		
Período	Valor	ITAP
março/24	1,00	1,00
abril/24	1,00	1,00
maio/24	1,00	1,00
junho/24	1,00	1,00
julho/24	1,00	1,00
agosto/24	1,00	1,00

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	
$IRGE = \frac{N_r}{\text{Milhão de } P_t}$	<p><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></p> <p> $IRGE \begin{cases} 0, & \text{valor calculado} > 6,00 \\ 1, & \text{valor calculado} \leq 6,00 \end{cases}$ </p>

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.

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Para o indicador Índice de Reclamação Gerais foram registradas 111 (Cento e onze) ocorrências no sistema KCOM no mês de agosto do ano de 2024.

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 18/09/2024, do Verificador ao Pátio Pirajá.

No dia 18/09/2024, 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.

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 17 - Apuração do IRGE

TOTAL DE RECLAMAÇÕES	RECLAMAÇÕES FORA DOS CRITÉRIOS DO ANEXO 6	RECLAMAÇÕES DENTRO DOS CRITÉRIOS	Pt(Milhões)	IRGE	Indicador IRGE
111	74	37	12,60	2,94	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

A tabela a seguir demonstra quais as qualificações utilizadas pela Concessionária para as 37 (trinta e sete) ocorrências consideradas para o **mês de agosto** de 2024.

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Tabela 18 - Reclamações do IRGE agosto/2024

Subclassificação da Concessionária	Quantidade de Reclamações
INTEGRAÇÃO: Shuttle	8
ATENDIMENTO DOS COLABORADORES: Atuação AAS: Estação	7
CONFORTO: Banheiros: Estação	6
INTEGRAÇÃO: Tempo Bicicletário: Estação	2
GERAL: Acessos Estações/Terminalis: Estação	1
CONFORTO: Ar-condicionado Trem: Estação	1
INFORMAÇÕES AO USUÁRIO: Qualidade som no Trem: Estação	1
ATENDIMENTO DOS COLABORADORES: Atuação Bilheteiros: Estação	1
CONFORTO: Limpeza Trem: Estação	1
CONFORTO: Estratégia operacional: Estação	1
INFORMAÇÕES AO USUÁRIO: Informações linhas Metrô: Estação	1
CONFIANÇA NO SERVIÇO: Paradas do Trem Durante o Percurso: Estação	1
INFORMAÇÕES AO USUÁRIO: Quantidade comunicação visual: Estação	1
SEGURANÇA CONTRA ACIDENTES: Acidentes escadas rolantes: Estação	1
CONFORTO: Limpeza em Geral: Estação	1
CONFORTO: Filas bloqueios: Estação	1
ARRECADAÇÃO: Transações ZAP DO METRÔ	1
CONFORTO: Funcionamento equipamentos Trem: Estação	1

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

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

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

Apuração do Verificador

$$IRGE_{SMSL} = \frac{N_r}{Milh\tilde{a}o\ de\ Pt} = \frac{37}{12,60} = 2,94^{\leq 6,00} = 1,00$$

SMSL

A seguir apresentamos o acompanhamento mensal dos valores do IRGE referente ao 6º ano operacional:

Tabela 19 - Acompanhamento do IRGE

Acompanhamento		
Período	Valor	IRGE
março/24	2,67	1,00
abril/24	3,57	1,00
maio/24	3,33	1,00
junho/24	3,16	1,00
julho/24	3,63	1,00
agosto/24	2,94	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

5.3.3. Indicador Geral de Satisfação do Usuário (IGSU)

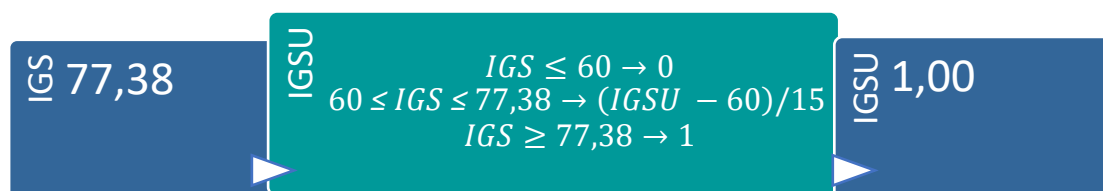
No Anexo 6 do contrato de Concessão a avaliação de satisfação contempla dois componentes, uma avaliação qualitativa e outra quantitativa. A análise qualitativa é realizada anualmente, enquanto para a análise quantitativa: “a coleta de informações será realizada por meio de levantamentos semestrais, a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

No mês de março de 2024 foi iniciada a pesquisa de satisfação dos usuários do SMSL correspondente ao primeiro semestre do sexto ano operacional (março de 2024 a fevereiro de 2025). A amostragem da pesquisa foi aplicada durante os meses de março, abril e maio de 2024.

No final do mês de maio foi concluída a pesquisa de referente ao primeiro semestre do sexto ano operacional (março de 2024 a fevereiro de 2025).

Conforme relatório do produto P6, a nota do IGS foi de 77,38, gerando uma nota de IGSU igual 1,00.

Figura 5 - Nota final do IGSU



Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

Diante dos dados expostos, o **valor obtido para o Indicador Geral de Satisfação do Usuário da pesquisa realizada nos meses de março, abril e maio de 2024, referente ao 1º semestre do ano de avaliação, corresponde a um IGSU = 1,00.**

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>	
$IDMR \begin{cases} 0, & \text{valor calculado} < 0,95 \\ 1, & \text{valor calculado} \geq 0,95 \end{cases}$	

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- agosto/24

Tabela 20 - Apuração do IDMR do Pico Matutino

PROGRAMADO PM					
DATA	FROTA	LINHA 1	LINHA 2	DISPONIVEL PM	IDMR MANHÃ
01/08/2024	40	16	18	35	1,00
02/08/2024	40	16	18	34	1,00
03/08/2024	40	9	10	31	1,00
04/08/2024	40	N/A	N/A	30	1,00
05/08/2024	40	16	18	35	1,00
06/08/2024	40	16	18	37	1,00
07/08/2024	40	16	18	36	1,00
08/08/2024	40	16	18	34	1,00
09/08/2024	40	16	18	36	1,00
10/08/2024	40	9	10	35	1,00
11/08/2024	40	N/A	N/A	32	1,00
12/08/2024	40	16	19	37	1,00
13/08/2024	40	16	19	37	1,00
14/08/2024	40	16	19	37	1,00
15/08/2024	40	16	19	37	1,00
16/08/2024	40	16	19	37	1,00
17/08/2024	40	9	10	34	1,00
18/08/2024	40	N/A	N/A	35	1,00
19/08/2024	40	16	19	36	1,00
20/08/2024	40	16	19	36	1,00
21/08/2024	40	16	19	36	1,00
22/08/2024	40	16	19	35	1,00
23/08/2024	40	16	19	35	1,00
24/08/2024	40	9	10	36	1,00
25/08/2024	40	N/A	N/A	33	1,00
26/08/2024	40	16	19	36	1,00
27/08/2024	40	16	19	36	1,00
28/08/2024	40	16	19	37	1,00
29/08/2024	40	16	19	35	1,00
30/08/2024	40	16	19	36	1,00
31/08/2024	41	9	10	33	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Tabela 21 - Apuração do IDMR do Pico Vespertino

PROGRAMADO PV				
DATA	LINHA 1	LINHA 2	DISPONIVEL PV	IDMR TARDE
01/08/2024	16	18	35	16
02/08/2024	16	18	34	16
03/08/2024	N/A	N/A	30	N/A
04/08/2024	5	6	32	5
05/08/2024	16	18	36	16
06/08/2024	16	18	36	16
07/08/2024	16	18	36	16
08/08/2024	16	18	36	16
09/08/2024	16	18	35	16
10/08/2024	N/A	N/A	33	N/A
11/08/2024	5	6	36	5
12/08/2024	16	19	36	16
13/08/2024	16	19	37	16
14/08/2024	16	19	37	16
15/08/2024	16	19	37	16
16/08/2024	16	19	37	16
17/08/2024	N/A	N/A	33	N/A
18/08/2024	5	6	35	5
19/08/2024	16	19	37	16
20/08/2024	16	19	36	16
21/08/2024	16	19	35	16
22/08/2024	16	19	35	16
23/08/2024	16	19	37	16
24/08/2024	N/A	N/A	32	N/A
25/08/2024	5	6	34	5
26/08/2024	16	19	37	16
27/08/2024	16	19	37	16
28/08/2024	16	19	37	16
29/08/2024	16	19	35	16
30/08/2024	16	19	36	16
31/08/2024	N/A	N/A	32	N/A

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Tabela 22 - Apuração do IDMR para a SMSL

DATA	LINHA 1	LINHA 2	IDMR DIA
01/08/2024	16	18	1,00
02/08/2024	16	18	1,00
03/08/2024	N/A	N/A	1,00
04/08/2024	5	6	1,00
05/08/2024	16	18	1,00
06/08/2024	16	18	1,00
07/08/2024	16	18	1,00
08/08/2024	16	18	1,00
09/08/2024	16	18	1,00
10/08/2024	N/A	N/A	1,00
11/08/2024	5	6	1,00
12/08/2024	16	19	1,00
13/08/2024	16	19	1,00
14/08/2024	16	19	1,00
15/08/2024	16	19	1,00
16/08/2024	16	19	1,00
17/08/2024	N/A	N/A	1,00
18/08/2024	5	6	1,00
19/08/2024	16	19	1,00
20/08/2024	16	19	1,00
21/08/2024	16	19	1,00
22/08/2024	16	19	1,00
23/08/2024	16	19	1,00
24/08/2024	N/A	N/A	1,00
25/08/2024	5	6	1,00
26/08/2024	16	19	1,00
27/08/2024	16	19	1,00
28/08/2024	16	19	1,00
29/08/2024	16	19	1,00
30/08/2024	16	19	1,00
31/08/2024	N/A	N/A	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

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

Apuração do Verificador

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

SMSL

A seguir apresentamos o acompanhamento mensal dos valores do IDMR referente ao 6º ano operacional:

Tabela 23 - Acompanhamento do IDMR

Acompanhamento		
Período	Valor	IDMR
março/24	1,00	1,00
abril/24	1,00	1,00
maio/24	1,00	1,00
junho/24	1,00	1,00
julho/24	1,0	1,00
agosto/24	1,00	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

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 $IDEE = \frac{NE \times NHO \times NDM - NHI}{NE \times NHO \times NDM}$ $IDEE = \begin{cases} 0, & \text{valor calculado} \leq 0,9824 \\ \frac{(\text{valor calculado} \times 100) - 98,24}{0,43}, & 0,9824 < \text{valor calculado} < 0,9867 \\ 1, & \text{valor calculado} \geq 0,9867 \end{cases}$	<i>IDEE: indicador de disponibilidade de estações e seu entorno;</i> <i>NE = número de equipamentos existentes nas estações;</i> <i>NHO = número de horas diária de operação das estações;</i> <i>NDM = número de dias do mês;</i> <i>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 agosto**, assim como o respectivo número de horas diária de operação das estações (NHO) e número de dias do mês (NDM).

Tabela 24 – IDEE agosto/2024

IDEE			
NE	NHO	NHI	NDM
14957	19	1638	31

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho - Jul/24

Tabela 25 Horas disponíveis Linha 1

SISTEMAS	LPA	CPV	BTS	BNC	ANR	RTI	JUA	PRJ	PRT	RET	CPN	AGC	TOTAL
Escada Rolante					5,1	3,8		4,4333			3,5		16,8333
Elevador	17,3691	20,5175	2,4214		22,1499	3,6093	0,935	3,7666	5,45		18,4639	0,0667	94,7494
Bloqueios		1,1334											1,1334
Sistemas Multimídia Painel, Monitor e Video													0
Sistemas Multimídia Amplificador													0
Sistemas Multimídia Cronômetro													0
Iluminação													0
Bombas Drenagem													0
Bombas Consumo													0
Bombas Incêndio													0
Detecção de incêndio													0
Extintores			34,2333						21,8328				56,0661
NC - Instalações/Equipamento de Hidrante													0
NC - Portas/Cancelas													0
NC - Mobiliários													0
NC - Pisos													0
NC - Corrimãos e Guarda Corpos													0
NC - Revestimentos													0
NC - Comunicação Visual													0
NC - Pichação													0
NC - Pichação Vexatória													0
SISTEMAS	LPA	CPV	BTS	BNC	ANR	RTI	JUA	PRJ	PRT	RET			0
	17,3691	21,6509	36,6547	0	27,2499	7,4093	0,935	8,1999	27,2828	0	21,9639	0,0667	168,7822

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
Fortaleza/CE

Salvador/BA
Governador Valadares/MG
Joanesburgo/ZA

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Tabela 26 Horas disponíveis Linha 2

SISTEMAS	ANT	DTN	RDV	PNB	IMB	CAB	PTC	FBY	TBG	PAZ	MSG	ARP	RDT	PIT	MGT	ART	RST	TOTAL
Escada Rolante		1,1666			2,9334					0,4666								4,5666
Elevador			18,3833		0,9	1,5667	12,5334	3,605	1,6206	2,9	0,9	28,74444		24,2434		13,5334	7,15	116,08024
Bloqueios																		0
Sistemas Multimídia Painel, Monitor e Video																		0
Sistemas Multimídia Amplificador																		0
Sistemas Multimídia Cronômetro																		0
Iluminação																		0
Bombas Drenagem																		0
Bombas Consumo																		0
Bombas Incêndio																		0
Deteção de incêndio															0,0475			0,0475
Extintores	285,4667				137,6833		11,5667				262,2		443,0667		208,8667			1348,8501
NC - Instalações/Equi Hid																		0
NC - Portas/Cancelas																		0
NC - Mobiliários																		0
NC - Pisos																		0
NC - Corrimãos e Guarda Corps																		0
NC - Revestimentos																		0
NC - Comunicação Visual																		0
NC - Pichação																		0
NC - Pichação Vexatória																		0
SISTEMAS	ANT	DTN	RDV	PNB	IMB	CAB	PTC	FBY	TBG	PAZ	MSG	ARP	RDT	PIT	MGT	ART	RST	
	285,4667	1,1666	18,3833	0	141,5167	1,5667	24,1001	3,605	1,6206	3,3666	263,1	28,74444	443,0667	24,2434	208,9142	13,5334	7,15	1469,54444

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho - Mar/24

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	5
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	2
NC-PIS - NC	AGC	4
NC-PIV - NC	AGC	1
NC-VER - NC	AGC	2
SMM-CRON	AGC	3
SMM-PMVS	AGC	4
SMM-SONO	AGC	3
BOM-CONS	AGT	0
BOM-DREN	AGT	3
BOM-INCE	AGT	0
CAP	AGT	1
DCI	AGT	0
ECR	AGT	0
ELV	AGT	137
EST	AGT	15
EXT	AGT	2
NC-CGC - NC	AGT	5
NC-COM - NC	AGT	8
NC-IEH - NC	AGT	3
NC-MOB - NC	AGT	3
NC-PCT - NC	AGT	2
NC-PIC - NC	AGT	4
NC-PIS - NC	AGT	1
NC-PIV - NC	AGT	2
NC-VER - NC	AGT	0
SMM-CRON	AGT	12
SMM-PMVS	AGT	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
Fortaleza/CE

Salvador/BA
Governador Valadares/MG
Joanesburgo/ZA

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

LINHA 1		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
SMM-SONO	AGT	2
BOM-CONS	ANR	4
BOM-DREN	ANR	1
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	8
SMM-SONO	ANR	11
BOM-CONS	ANT	2
BOM-DREN	ANT	0
BOM-INCE	ANT	2
CAP	ANT	0
DCI	ANT	1
ECR	ANT	1
ELV	ANT	0
EST	ANT	442
EXT	ANT	31
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	6
SMM-SONO	ANT	7
BOM-CONS	BNC	2

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

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

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

LINHA 1		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
CAP	CPN	16
DCI	CPN	1
ECR	CPN	6
ELV	CPN	4
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	2
NC-PIS - NC	CPN	4
NC-PIV - NC	CPN	1
NC-VER - NC	CPN	2
SMM-CRON	CPN	3
SMM-PMVS	CPN	4
SMM-SONO	CPN	3
BOM-CONS	CPV	0
BOM-DREN	CPV	3
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	4
SMM-SONO	CPV	8
BOM-CONS	JUA	2
BOM-DREN	JUA	1
BOM-INCE	JUA	3
CAP	JUA	8
DCI	JUA	1

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

LINHA 1		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
ECR	JUA	4
ELV	JUA	2
EST	JUA	269
EXT	JUA	21
NC-CGC - NC	JUA	2
NC-COM - NC	JUA	5
NC-IEH - NC	JUA	8
NC-MOB - NC	JUA	3
NC-PCT - NC	JUA	3
NC-PIC - NC	JUA	2
NC-PIS - NC	JUA	4
NC-PIV - NC	JUA	1
NC-VER - NC	JUA	2
SMM-CRON	JUA	1
SMM-PMVS	JUA	4
SMM-SONO	JUA	6
BOM-CONS	LPA	2
BOM-DREN	LPA	3
BOM-INCE	LPA	3
CAP	LPA	16
DCI	LPA	1
ECR	LPA	3
ELV	LPA	4
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	4
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

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

LINHA 1		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
EST	PRJ	448
EXT	PRJ	29
NC-CGC - NC	PRJ	2
NC-COM - NC	PRJ	5
NC-IEH - NC	PRJ	8
NC-MOB - NC	PRJ	3
NC-PCT - NC	PRJ	3
NC-PIC - NC	PRJ	2
NC-PIS - NC	PRJ	4
NC-PIV - NC	PRJ	1
NC-VER - NC	PRJ	2
SMM-CRON	PRJ	2
SMM-PMVS	PRJ	4
SMM-SONO	PRJ	8
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	3
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

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

LINHA 1		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
NC-CGC - NC	RET	2
NC-COM - NC	RET	5
NC-IEH - NC	RET	8
NC-MOB - NC	RET	3
NC-PCT - NC	RET	3
NC-PIC - NC	RET	2
NC-PIS - NC	RET	4
NC-PIV - NC	RET	1
NC-VER - NC	RET	2
SMM-CRON	RET	0
SMM-PMVS	RET	2
SMM-SONO	RET	9
BOM-CONS	RTI	2
BOM-DREN	RTI	1
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	4
SMM-SONO	RTI	6

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Tabela 28 - Total de equipamentos instalados para a Linha 2

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
BOM-CONS	ARP	2
BOM-DREN	ARP	6
BOM-INCE	ARP	3
CAP	ARP	20
DCI	ARP	1
ECR	ARP	5
ELV	ARP	2
EST	ARP	500
EXT	ARP	36
NC-CGC - NC	ARP	2
NC-COM - NC	ARP	5
NC-IEH - NC	ARP	8
NC-MOB - NC	ARP	3
NC-PCT - NC	ARP	3
NC-PIC - NC	ARP	2
NC-PIS - NC	ARP	4
NC-PIV - NC	ARP	1
NC-VER - NC	ARP	2
SMM-CRON	ARP	1
SMM-PMVS	ARP	4
SMM-SONO	ARP	6
BOM-CONS	ART	2
BOM-DREN	ART	0
BOM-INCE	ART	3
CAP	ART	0
DCI	ART	1
ECR	ART	1
ELV	ART	1
EST	ART	286
EXT	ART	20
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	3
SMM-SONO	ART	4
BOM-CONS	CAB	2

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

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

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
CAP	FBY	10
DCI	FBY	1
ECR	FBY	4
ELV	FBY	2
EST	FBY	416
EXT	FBY	38
NC-CGC - NC	FBY	2
NC-COM - NC	FBY	5
NC-IEH - NC	FBY	8
NC-MOB - NC	FBY	3
NC-PCT - NC	FBY	3
NC-PIC - NC	FBY	2
NC-PIS - NC	FBY	4
NC-PIV - NC	FBY	1
NC-VER - NC	FBY	2
SMM-CRON	FBY	1
SMM-PMVS	FBY	4
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	4
SMM-SONO	IMB	7
BOM-CONS	MGT	2
BOM-DREN	MGT	0
BOM-INCE	MGT	3
CAP	MGT	0
DCI	MGT	1

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

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

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
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	4
SMM-SONO	PAZ	6
BOM-CONS	PIT	2
BOM-DREN	PIT	0
BOM-INCE	PIT	5
CAP	PIT	0
DCI	PIT	1
ECR	PIT	4
ELV	PIT	4
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

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
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	4
SMM-SONO	PNB	7
BOM-CONS	PTC	2
BOM-DREN	PTC	0
BOM-INCE	PTC	3
CAP	PTC	16
DCI	PTC	1
ECR	PTC	6
ELV	PTC	2
EST	PTC	652
EXT	PTC	54
NC-CGC - NC	PTC	2
NC-COM - NC	PTC	5
NC-IEH - NC	PTC	8
NC-MOB - NC	PTC	3
NC-PCT - NC	PTC	3
NC-PIC - NC	PTC	2
NC-PIS - NC	PTC	4
NC-PIV - NC	PTC	1
NC-VER - NC	PTC	2
SMM-CRON	PTC	1
SMM-PMVS	PTC	4
SMM-SONO	PTC	7
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

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
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
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	2
SMM-PMVS	RDV	4
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

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
NC-PCT - NC	RST	4
NC-PIC - NC	RST	2
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	1
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
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	4
SMM-SONO	TBG	6
BOM-CONS	ARP	2
BOM-DREN	ARP	6
BOM-INCE	ARP	3
CAP	ARP	20
DCI	ARP	1
ECR	ARP	5
ELV	ARP	2
EST	ARP	500
EXT	ARP	36
NC-CGC - NC	ARP	2
NC-COM - NC	ARP	5
NC-IEH - NC	ARP	8
NC-MOB - NC	ARP	3
NC-PCT - NC	ARP	3
NC-PIC - NC	ARP	2

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
NC-PIS - NC	ARP	4
NC-PIV - NC	ARP	1
NC-VER - NC	ARP	2
SMM-CRON	ARP	1
SMM-PMVS	ARP	4
SMM-SONO	ARP	6
BOM-CONS	ART	2
BOM-DREN	ART	0
BOM-INCE	ART	3
CAP	ART	0
DCI	ART	1
ECR	ART	1
ELV	ART	1
EST	ART	286
EXT	ART	20
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	3
SMM-SONO	ART	4
BOM-CONS	CAB	2
BOM-DREN	CAB	0
BOM-INCE	CAB	3
CAP	CAB	7
DCI	CAB	1
ECR	CAB	4
ELV	CAB	1
EST	CAB	470
EXT	CAB	33
NC-CGC - NC	CAB	2
NC-COM - NC	CAB	5
NC-IEH - NC	CAB	8
NC-MOB - NC	CAB	3
NC-PCT - NC	CAB	3
NC-PIC - NC	CAB	2
NC-PIS - NC	CAB	4
NC-PIV - NC	CAB	1

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
NC-VER - NC	CAB	2
SMM-CRON	CAB	1
SMM-PMVS	CAB	4
SMM-SONO	CAB	7
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	4
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

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
SMM-PMVS	FBY	4
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	4
SMM-SONO	IMB	7
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

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

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

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
BOM-INCE	PIT	5
CAP	PIT	0
DCI	PIT	1
ECR	PIT	4
ELV	PIT	4
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	4
SMM-SONO	PNB	7
BOM-CONS	PTC	2
BOM-DREN	PTC	0
BOM-INCE	PTC	3
CAP	PTC	16

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
DCI	PTC	1
ECR	PTC	6
ELV	PTC	2
EST	PTC	652
EXT	PTC	54
NC-CGC - NC	PTC	2
NC-COM - NC	PTC	5
NC-IEH - NC	PTC	8
NC-MOB - NC	PTC	3
NC-PCT - NC	PTC	3
NC-PIC - NC	PTC	2
NC-PIS - NC	PTC	4
NC-PIV - NC	PTC	1
NC-VER - NC	PTC	2
SMM-CRON	PTC	1
SMM-PMVS	PTC	4
SMM-SONO	PTC	7
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

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

LINHA 2		
EQUIPAMENTO	ESTACAO	QUANTIDADE
ELV	RDV	2
EST	RDV	803
EXT	RDV	41
NC-CGC - NC	RDV	2
NC-COM - NC	RDV	5
NC-IEH - NC	RDV	8
NC-MOB - NC	RDV	3
NC-PCT - NC	RDV	3
NC-PIC - NC	RDV	2
NC-PIS - NC	RDV	4
NC-PIV - NC	RDV	1
NC-VER - NC	RDV	2
SMM-CRON	RDV	2
SMM-PMVS	RDV	4
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	2
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	1
EST	TBG	287

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

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

$$IDEE_1 = \frac{NE X(NHOXNDM) - NHI}{NEXNHOXNDM} = \frac{8808035}{8809673} = 0,99^{\geq 0,95} = 1,00$$

SMSL

A seguir apresentamos o acompanhamento mensal dos valores do IDEE referente ao 6º ano operacional:

Tabela 29 - Acompanhamento mensal dos valores do IDEE

Acompanhamento		
Período	Valor	IDEE
março/24	0,9998	1,00
abril/24	0,9991	1,00
maio/24	0,9992	1,00
junho/24	0,9999	1,00
julho/24	0,999	1,00
agosto/24	0,999	1,00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

5.4.3. Consultas Amostrais no SAP

Desde o 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: **Y1** - Corretiva Não Programada, **Y2** - Corretiva Programada e **Y3** – Preventiva/Preditiva com a finalidade de comparar as informações fornecidas pela Concessionária, e, assim, consolidar a fidedignidade delas.

Seguem, abaixo, **6 (seis)** registros da consulta amostral de **agosto**:

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Figura 6 - Consulta 1 ao SAP

Nota	14084936	Y1	LPA-WC FEM BOX 03 COM VASO ENTUPIDO	
Status da nota	MSEN ORDA		i CRIA	
Ordem	53099240	66		

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

Situação

Sintom.dano ENTUPIDO(A) i

01.08.2024 08:08:46 BRAZIL APLICATIVOS METRO BAHIA (APP.MBA)

ID: 39565

SINTOMA: FALTA DE ÁGUA-290

EQUIPAMENTO: MB-7-CIV-L01-LPA-APUB-MEZA-SANTIFEMI-CJVS

LOCAL, DATA E HORA: ESTAÇÃO LAPA; ÁREA PÚBLICA; MEZANINO; SANITÁRIO PÚBLICO FEMININO; CONJUNTO DE VASO SANITÁRIO; 01/08/2024; 08:15:00

SOLICITANTE: LUCIMARA BATISTA DOS SANTOS; 39-03021;

Dados da avaria				
InícioAvar	01.08.2024	08:15:00	<input type="checkbox"/> Parada	
Fim avaria	01.08.2024	21:20:00	Dur.parada	0,00 H

Fonte: Sistema SAP

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Figura 7 - Consulta 2 ao SAP

Nota	14135827	Y1	PTC BLQ7 CATRACA TRAVADA	
Status da nota	MSEN ORDA		i CRIA	
Ordem	53149861	óô		

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

Situação

Sintom.dano BC-VAZIO 0010 SELECIONAR LOCAL INST INFERIOR i

28.08.2024 18:09:53 BRAZIL APLICATIVOS METRO BAHIA (APP.MBA)

ID: 41956

SINTOMA: INPODERANTE-0080

EQUIPAMENTO: MB-6-L02-CAP-PTC-LBLQ-BLQ07

LOCAL, DATA E HORA: ESTAÇÃO PITUAÇU; SISTEMA CONTROLE ARRECADAÇÃO

PASSAGEIROS: LINHA DE BLOQUEIO PITUAÇU; CATRACA BLOQUEIO 7; ;

28/08/2024; 18:17:00



SOLICITANTE: CLEBER JESUS DA SILVA; 39-03248;

Dados da avaria				
InícioAvar	28.08.2024	18:17:00	<input type="checkbox"/> Parada	
Fim avaria	28.08.2024	19:00:00	Dur.parada	0,00 H

Fonte: Sistema SAP


P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Figura 8 - Consulta 3 ao SAP

Nota	14088951	Y2	CAB FIBRA CÂMERAS BICICLETÁRIO INOPERANT		
Status da nota	MSEN ORDA			CRIA	
Ordem	53103046	66			

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

Situação

Sintom.dano SS-STO 0010 SISTEMA INOPERANTE 

03.08.2024 21:27:12 BRAZIL AUGUSTO SANTOS OLIVEIRA (39-00065)

SINTOMA: NOTIFICADO FIBRA DO RACK DE COMUNICAÇÃO DAS CÂMERAS INOPERANTE.

EQUIPAMENTO: FIBRA DAS CÂMERAS.

LOCAL: CAB, BICICLETÁRIO.

SOLICITANTE: DIAS (MEF) / 39-00136.

EQUIPAMENTO INOPERANTE? SIM.

APRESENTA RISCO AOS FUNCIONÁRIOS OU CLIENTES? NÃO.

IDENTIFICAÇÃO DA OCORRÊNCIA: INSPEÇÃO.

Dados da avaria

InícioAvar	03.08.2024	21:26:06	<input type="checkbox"/> Parada
Fim avaria	04.08.2024	20:30:00	Dur.parada 0,00 H

Fonte: Sistema SAP

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Figura 9 – Consulta 4 ao SAP

Nota	14090644	Y2	LPA- SLA DE DEPOSITO MAÇANETA SOLTA
Status da nota	MSEN ORDA		cria
Ordem	53104708		

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

Situação

Sintom.dano	SS-CIV	0320	FOLGADO(A)
-------------	--------	------	------------

04.08.2024 12:38:48 BRAZIL APLICATIVOS METRO BAHIA (APP.MBA)
ID: 39818
SINTOMA: FOLGADO(A)-320
EQUIPAMENTO: MB-7-CIV-L01-LPA-APUB-MEZA-SALACDT1-CJPT
LOCAL, DATA E HORA: ESTAÇÃO LAPA; ÁREA PÚBLICA; MEZANINO; SALA DE CADASTRO 01; CONJUNTO DE PORTAS; 04/08/2024; 12:45:00
SOLICITANTE: THAIS VIDAL NUNES COSTA; 39-02358;
THAIS.VCOSTA@GRUPOCCR.COM.BR

Dados da avaria

InícioAvar	04.08.2024	12:45:00	<input type="checkbox"/> Parada
Fim avaria	05.08.2024	10:00:00	Dur.parada 0,00 H

Fonte: Sistema SAP

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Figura 10 - Consulta 5 ao SAP

Nota	14091389	Y3	ECR05v01-PRV ECR THYRSSEN
Status da nota	MSEN ORDA		CRIA
Ordem	53105398		

Nota
Avaria, parada
Dados de localização
Síntese de datas

Situação

Sintom.dano

23.08.2024 14:51:20 BRAZIL MARIA ISABELA SAMPAIO SANTANA (39-03297)
EQUIPE DE ATUAÇÃO: PAULO 39-00671 / ROBERTO 39-03575 / MARIA 39-03297
DATA DA EXECUÇÃO: 23.08.2024
DESCRIÇÃO DA ATUAÇÃO: TOTAL
NECESSIDADE DE ABERTURA DE YM02:SIM, 53139705
PONTOS DE ATENÇÃO ENCONTRADOS: NÃO
OBSERVAÇÃO: EXISTEM Y2 ABERTAS PARA CORREÇÃO: 52388118, 53093364.

Dados da avaria

InícioAvar	05.08.2024	13:25:40
Fim avaria	23.08.2024	13:30:00

Fonte: Sistema SAP

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Figura 11 – Consulta 6 ao SAP

Nota	14097415	Y3	SRA01v03-PRV REDE AÉREA
Status da nota	MSEN ORDA		cria
Ordem	53111433		

Nota
Avaria, parada
Dados de localização
Síntese de datas

Situacão
Sintom.dano
20.08.2024 04:12:56 BRAZIL LUIS CARLOS SILVA SANTOS (39-02411)
EQUIPE DE ATUAÇÃO: ALEX QUEIROZ 39-03214, DAEDISON SILVA 39-03484,
ANTENOR JR 39-01950, JOSÉ ROBERTO 39-02280,Luis 39-02411
DATA DA EXECUÇÃO: 19M20/08/2024
DESCRIÇÃO DA ATUAÇÃO: FOI REALIZADA UMA INSPEÇÃO P1 EM TODA A EXTENSÃO
DO TRECHO VERIFICADO LINHA DE PIPA CORPO ESTRANHO ,PONTO QUENTE ,FIO DE
CONTATO E MESSAGEIRO E NENHUMA ANOMALIA FOI CONSTATADA.
OBSERVAÇÃO: SEM NENHUMA ANORMALIDADE NO TRECHO INSPECIONADO

Dados da avaria
InícioAvar
20.08.2024
01:30:00
Fim avaria
20.08.2024
02:00:00

Fonte: Sistema SAP

Após análise das consultas amostrais, foi verificada a veracidade das informações/dados encaminhados pela concessionária e os dados do sistema, evidenciando assim que os dados não sofreram alteração entre a extração do sistema e encaminhamento ao Verificador.

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

$$NG2 = \frac{IAUM + ICUM}{2} = \frac{1,00 + 0,00}{2} = \frac{1}{2} = 0,50$$

SMSL

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

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

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

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

SMSL

Por fim é apresentado o resultado da Nota Parcial de Desempenho de todos os grupos referente a **agosto de 2024**.

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Figura 12 -Apuração dos indicadores que compõem a Nota Parcial Mensal de Desempenho de todos os grupos referente a **agosto de 2024**

APURAÇÃO DE AGOSTO DE 2024						
NDP: 9,00	Indicador	Peso	Nota	Indicador	Peso	Nota
	NG1	30%	1,00	IRIT	15%	1,00
				ICOT	15%	1,00
	NG2	20%	0,50	IAUM	10%	1,00
				ICUM	10%	0,00
	NG3	40%	1,00	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 13 - 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

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

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 6º ano de operação plena do SMSL deve abranger o período compreendido entre março de 2024 e fevereiro de 2025. A tabela abaixo apresenta a Nota Parcial de Desempenho Mensal de Todos os Grupos (NDP) referente ao mês de **agosto/24**.

BELO HORIZONTE/MG

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

NOVA LIMA/MG

Rua: Al. Oscar Niemeyer, nº 288
Vale do Sereno, 34006-049
+55 31 3542-5638

OUTROS ESCRITÓRIOS

Palmas /TO
São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS
Fortaleza/CE

Gurupi/TO
Salvador/BA
Governador Valadares/MG
Joanesburgo/ZA

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Tabela 30 - Nota de Desempenho Anual

APURAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE														
Competência	NG1		NG2		NG3			NG4		NOTA DOS GRUPOS				
	IRIT	ICOT	IAUM	ICUM	IRGE	ITAP	IGSU	IDMR	IDEE	NG1	NG2	NG3	NG4	NDP
mar/24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
abr/24	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0,5	1	1	9
mai/24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
jun/24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
jul/24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
ago/24	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0,5	1	1	9
set/24														
out/24														
nov/24														
dez/24														
jan/25														
fev/25														
NOTA FINAL														9,67

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

8. ANÁLISE SOBRE A CONSISTÊNCIA DOS RELATÓRIOS DE DESEMPENHO APRESENTADOS PELA CONCESSIONÁRIA

A figura 14 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”.

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24


Figura 14 - Nota Parcial Mensal de Desempenho de Todos os Grupos

ESCALA	CONCESSIONÁRIA	VERIFICADOR INDEPENDENTE
0 a 10	10	9.00

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

A seguir a figura 15 apresenta a nota consolidada pela Concessionária para o 6º ano operacional:

Figura 15 - Nota Parcial Mensal de Desempenho de Todos os Grupos da Concessionária



Voltar

Indicadores

Apuração de Indicadores - Gerais

Medição SM.2024Simulação 2024

SMSL	Período	NG1		NG2		NG3			NG4		MÉDIA				
		IRIT	ICOT	IAUM	ICUM	IRGE	ITAP	IGSU	IDMR	IDEE	NG1	NG2	NG3	NG4	NDP
SMSL	mar/2024	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	10,00
SMSL	abr/2024	1,00	1,00	1,00	-	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,50	1,00	1,00	9,00
SMSL	mai/2024	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	10,00
SMSL	jun/2024	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	10,00
SMSL	jul/2024	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	10,00
SMSL	ago/2024	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	10,00
SMSL	set/2024	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SMSL	out/2024	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SMSL	nov/2024	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SMSL	dez/2024	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SMSL	jan/2025	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SMSL	fev/2025	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Nota Final de Desempenho Anual (ND)

9,83

Classificação de performance:

• ND ≥ 9,5 - Plenamente satisfatório

• 8,6 ≥ ND < 9,5 - Satisfatório

• 7,5 ≥ ND < 8,6 - Marginalmente satisfatório

• ND < 7,5 - Insatisfatório

Fonte: CCR Metrô Bahia

A figura 16 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 16 - Nota Parcial Mensal de Desempenho por grupo

Grupo	Concessionária	Verificador Independente
I - Operação	1,00	1,00
II- Segurança	1,00	0,50
III-Satisfação Do Usuário	1,00	1,00
IV - Manutenção	1,00	1,00

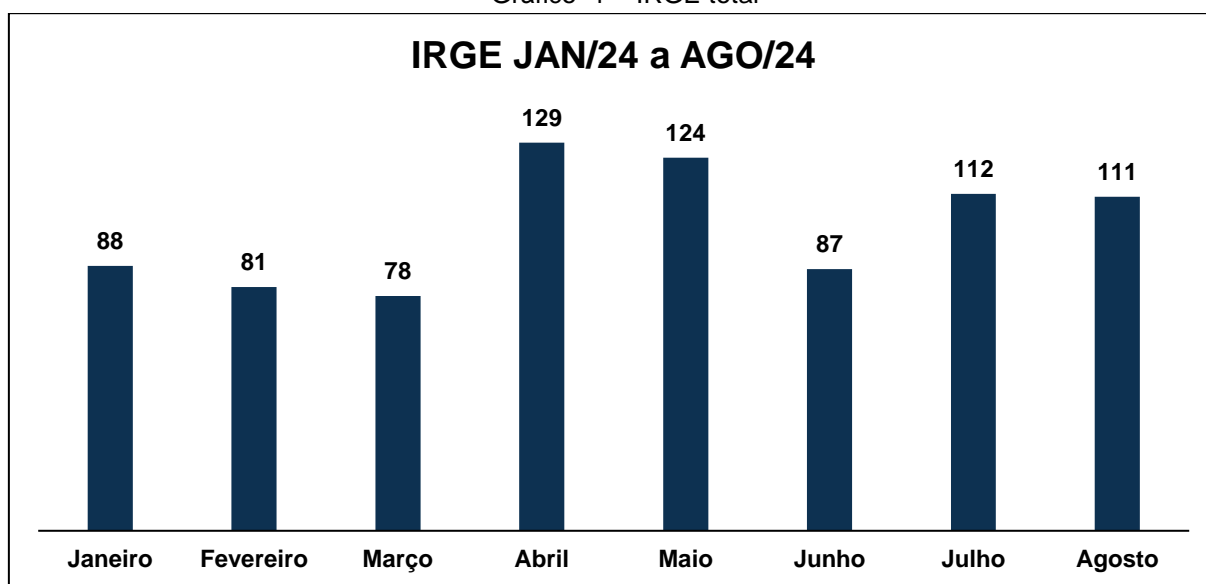
Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

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 o histórico de ocorrências das bases de dados enviadas ao Verificador Independente para análise dos Indicadores de Desempenho – ICUM, IAUM e IRGE, durante o 6º ano operacional (**agosto/2024**). Os gráficos a seguir apresentam o total de ocorrências de cada indicador mensalmente.

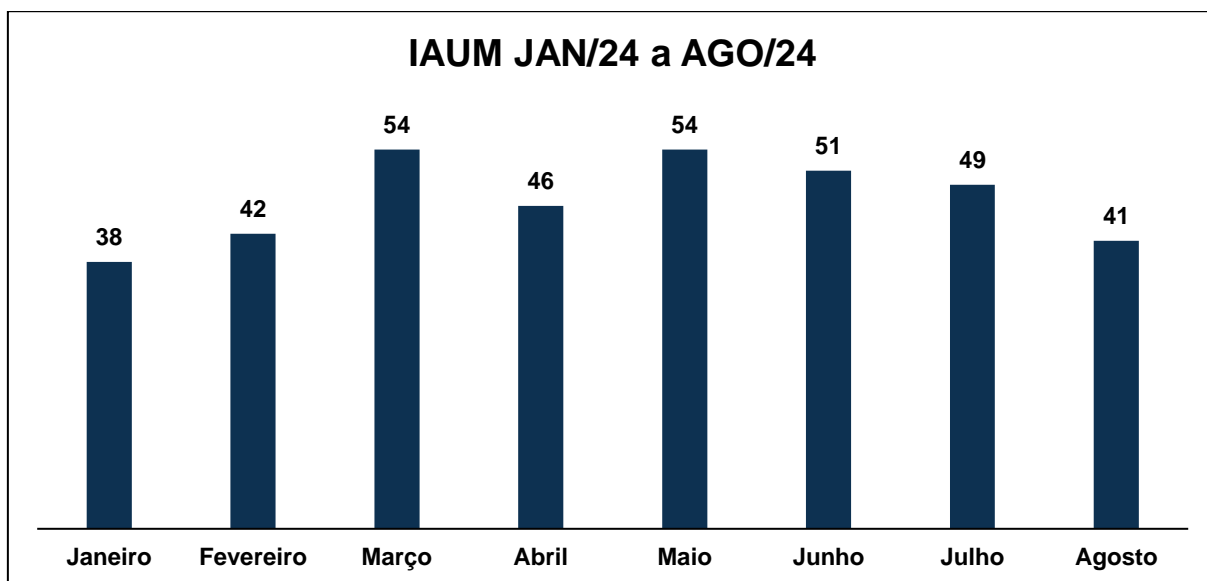
Gráfico 1 – IRGE total



Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

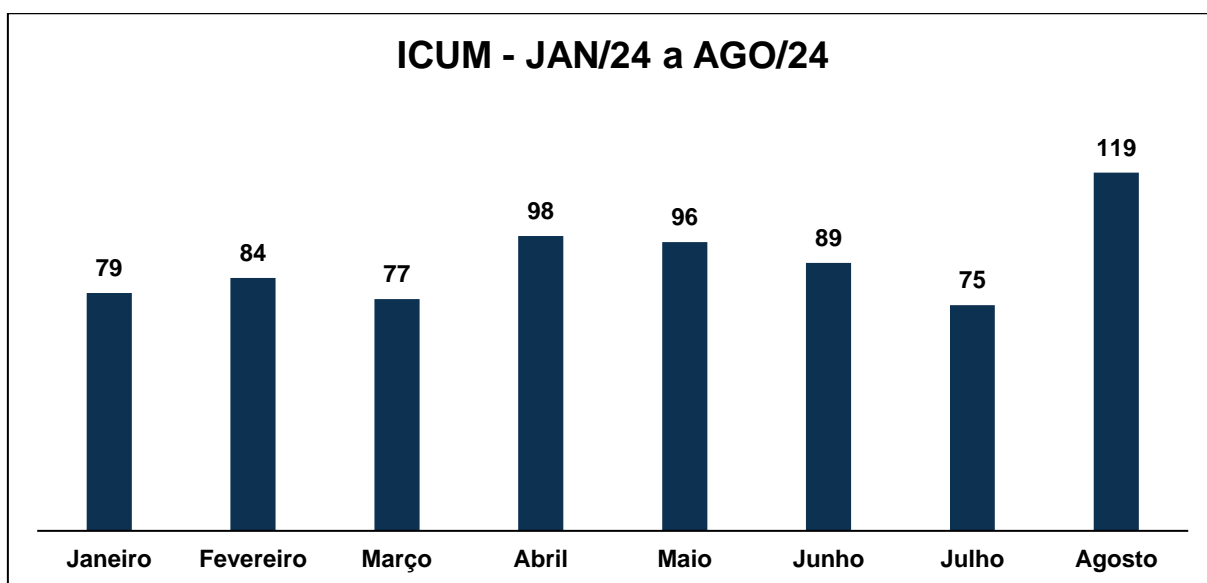
P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Gráfico 2 – IAUM total



Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

Gráfico 3 – ICUM total

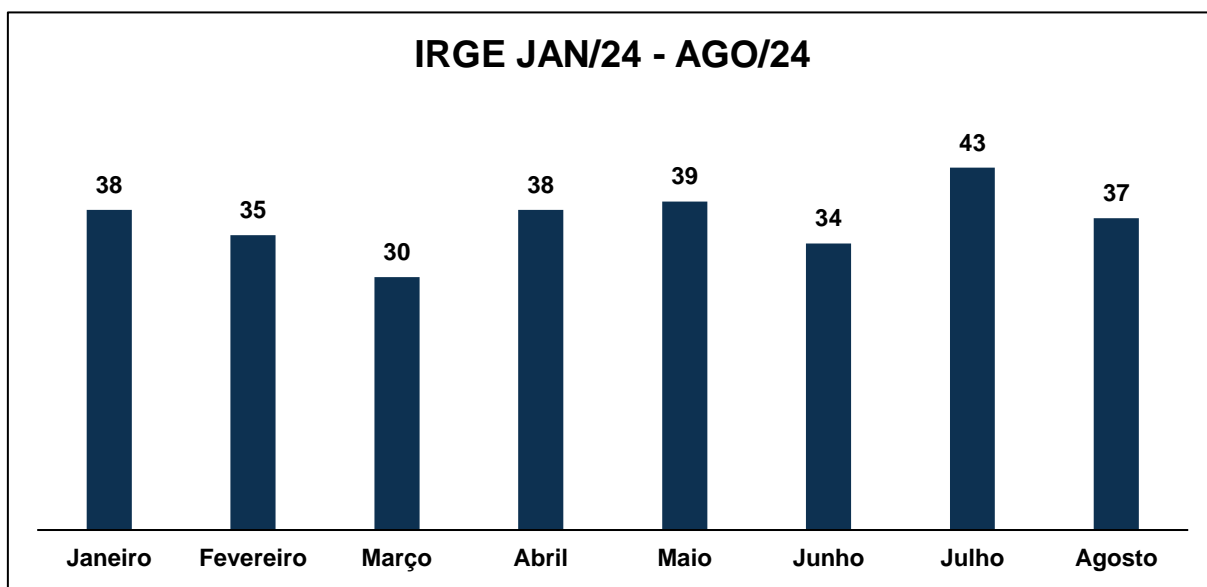


Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

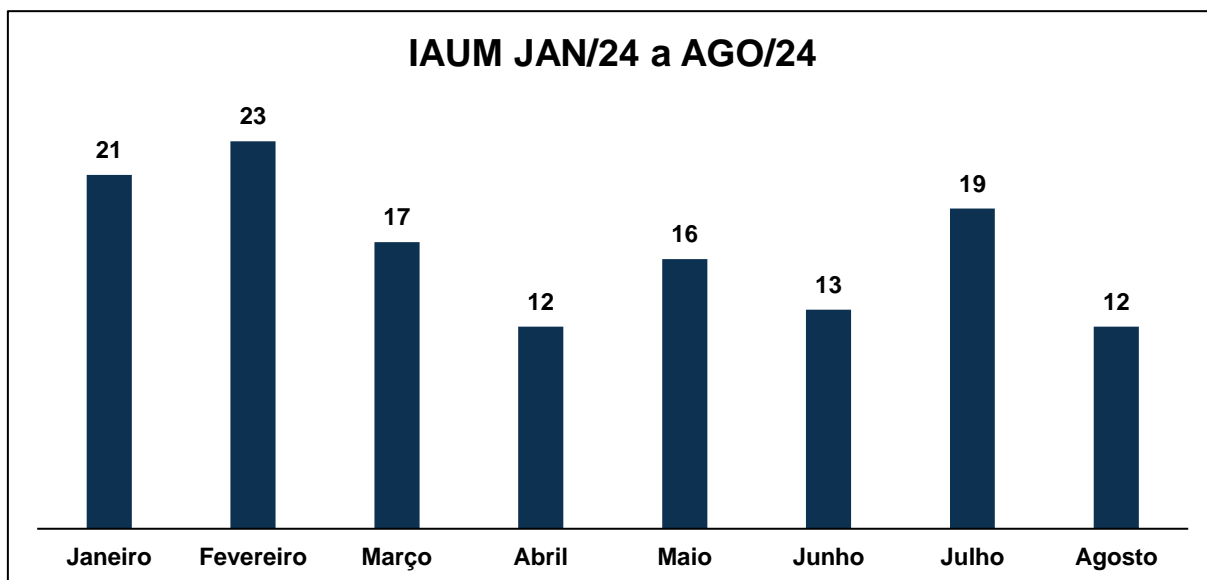
Do total de ocorrências apresentadas, a Concessionária e o Verificador Independente analisam o que deve ou não compor o Indicador, os gráficos a seguir mostram os dados consolidados para o período de janeiro/2024 a agosto/2024 das ocorrências que fizeram parte da composição dos indicadores e as que estão em análise.

Gráfico 4 - Ocorrências contabilizadas para o indicador – IRGE



Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

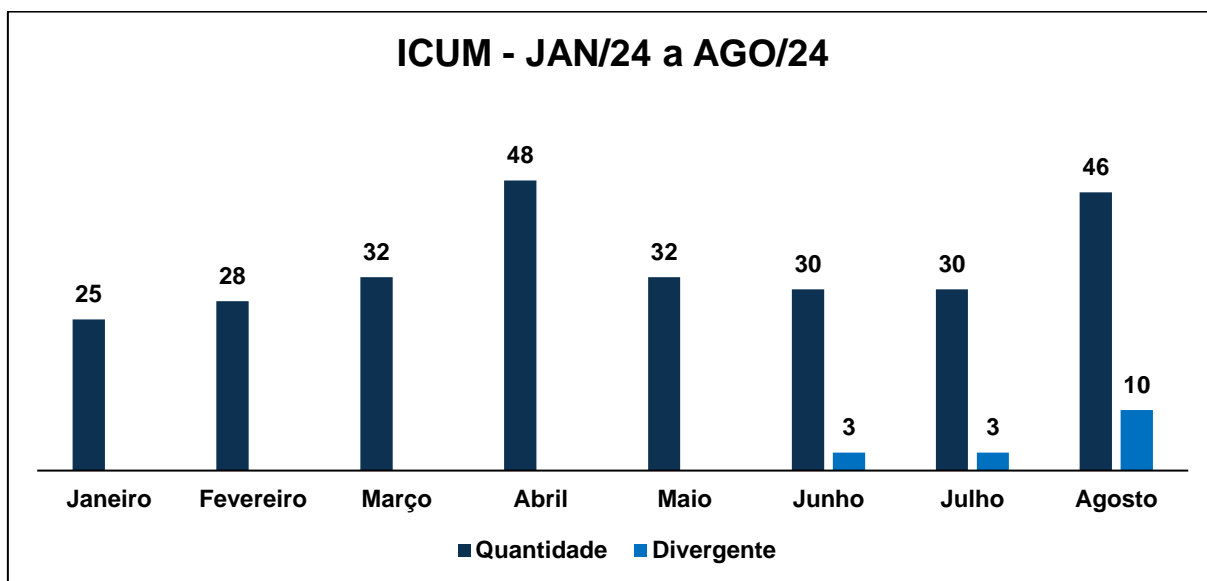
Gráfico 5 - Ocorrências contabilizadas para o indicador - IAUM



Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Gráfico 6- Ocorrências contabilizadas para o indicador – ICUM



Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

Ao analisar os gráficos apresentados, observa-se que o maior número de ocorrências registradas para compor o indicador referente ao mês de agosto de 2024 é proveniente do ICUM. Além disso, no indicador do ICUM, houve 10 (dez) ocorrências atualmente divergentes, com especificação na Ata de agosto/24 referente ao posicionamento do Poder Concedente sobre os casos envolvendo transeuntes.

10. ANÁLISES DAS OCORRÊNCIAS – IAUM, ICUM E IRGE

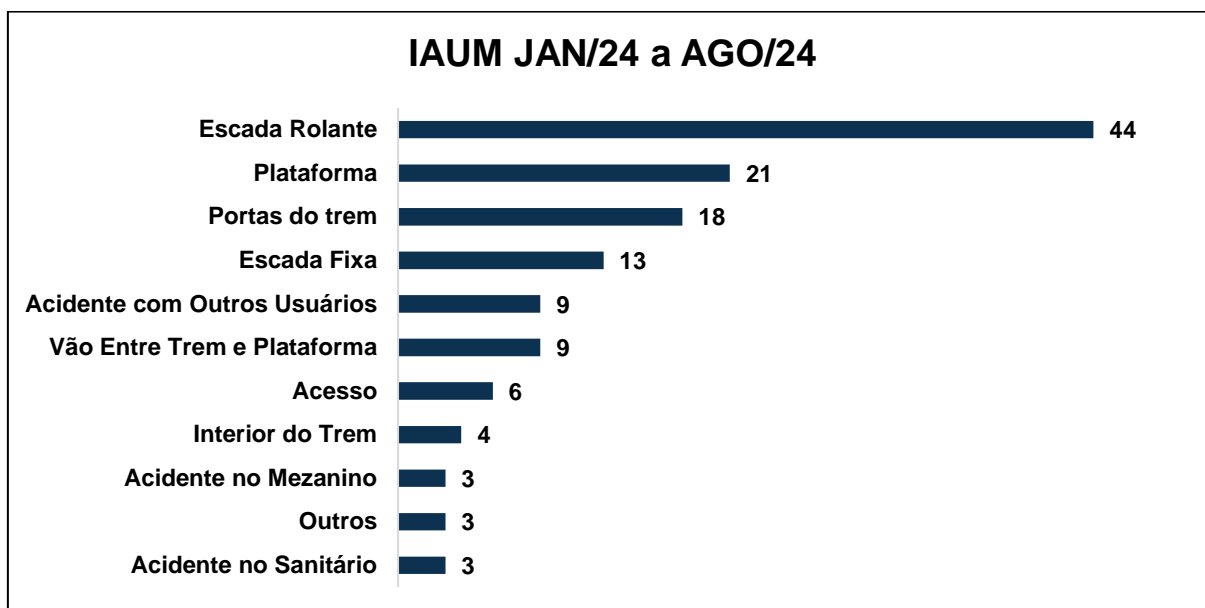
Este verificador analisou todas as ocorrências dos indicadores IAUM, ICUM e IRGE, de janeiro/2024 a agosto/2024, com o objetivo de verificar os principais tipos de ocorrência e as estações em que mais acontecem as ocorrências.

10.1. INDICADOR – IAUM

O indicador IAUM - Indicador de Acidentes com Usuários – apresenta os maiores números de ocorrências para “Escada Rolante” e “Plataforma”. O gráfico a seguir mostra os resultados para o período de janeiro/2024 agosto/2024:

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

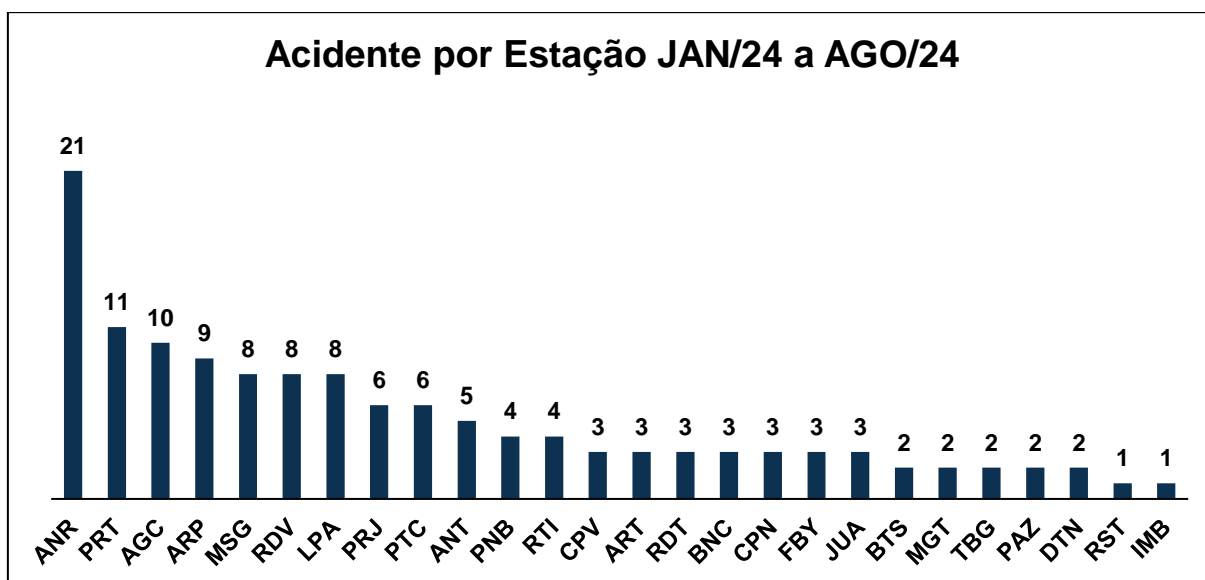
Gráfico 7 - Tipo de ocorrência do IAUM



Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

Dentre essas ocorrências destaca-se as estações que apresentam mais números desse indicador. O gráfico a seguir mostra esses resultados para o período de janeiro/24 a agosto/24.

Gráfico 8 - Ocorrência por estação e terminal- IAUM



Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

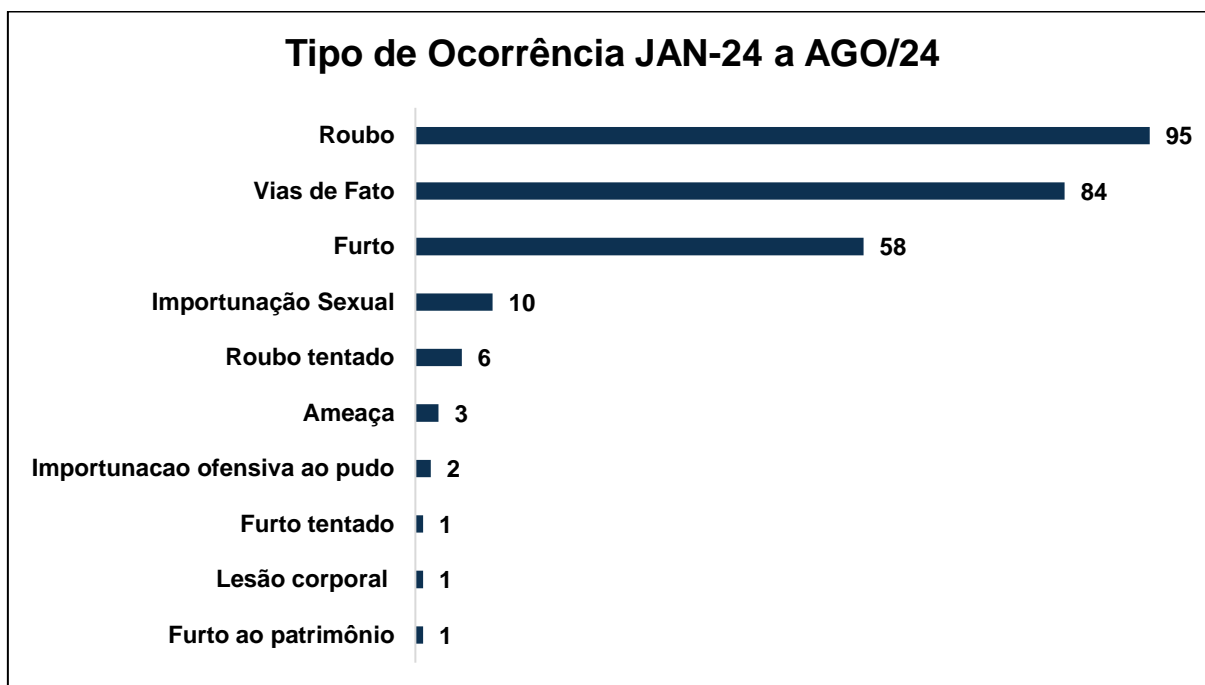
P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Os locais com os maiores índices de ocorrências foram as estações Acesso Norte com 21 (vinte e um) registros e o Terminal Pirajá com 11 (onze) registros.

10.2. INDICADOR – ICUM

O indicador ICUM – Indicador de Crimes e Contravenções penais com Usuários e Empregados no Sistema Metroviário – apresenta para o período de janeiro/24 a agosto/24, maiores números de ocorrências para “Roubo” e “Vias de fato”. O gráfico a seguir mostra esses resultados.

Gráfico 9 - Tipo de Ocorrência – ICUM

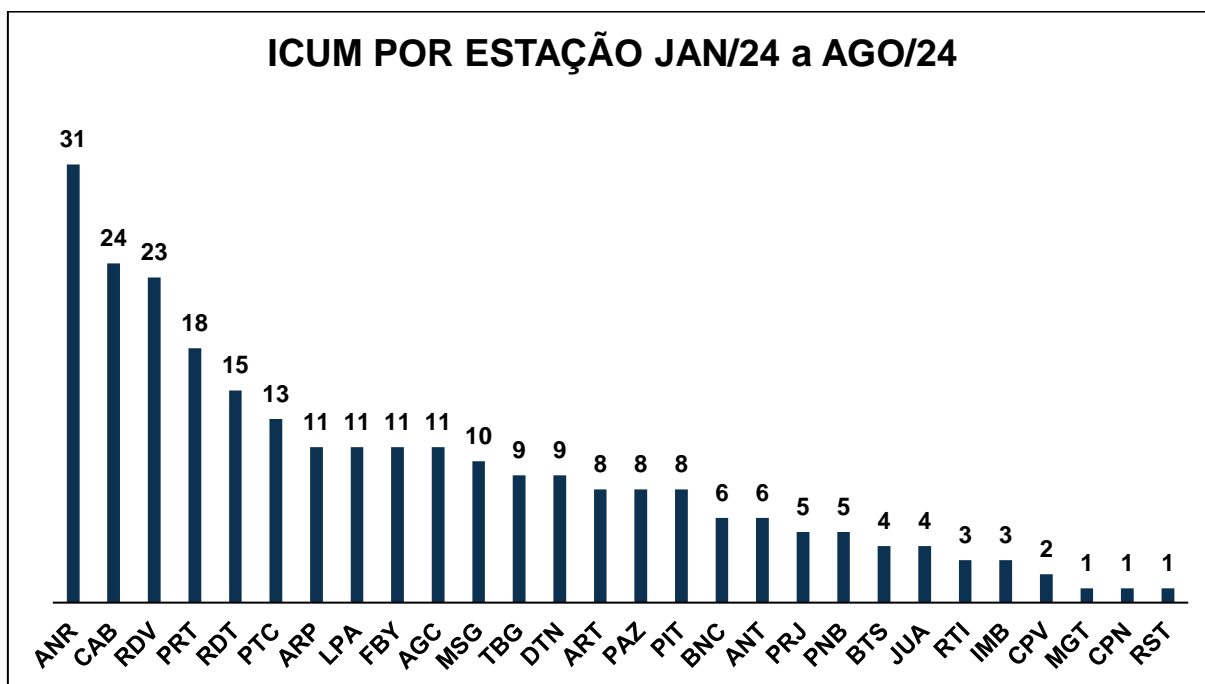


Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

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

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Gráfico 10 - Ocorrência por estação e terminal – ICUM



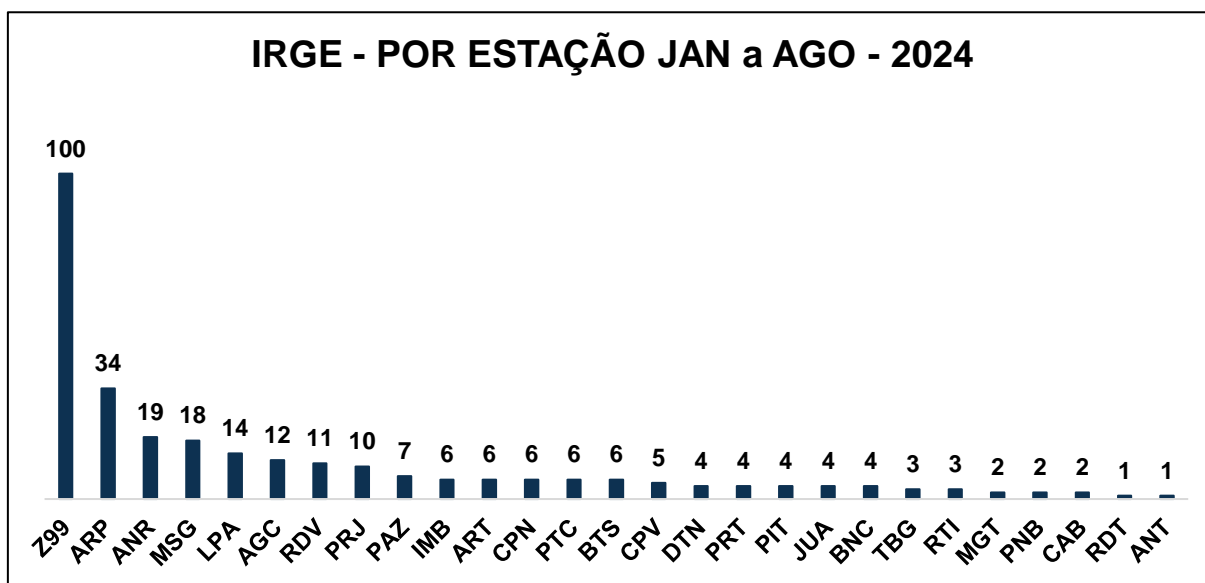
Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

Os 4 (quatro) pontos com os índices mais elevados de ocorrências no período de janeiro a agosto de 2024 foram identificados nas estações Acesso Norte e CAB, bem como na Estação Rodoviária e no Terminal Pirajá.

10.3. INDICADOR – IRGE

O indicador IRGE – Índice de Reclamações Gerais apresenta para o período de janeiro/24 a agosto/2024 um total de 294 (duzentas e noventa e quatro) reclamações, tendo como maior destaque as reclamações de ocorrências registradas nos trens, estas notificações são representadas pela sigla “Z99”. O gráfico a seguir mostra esses resultados.

Gráfico 11 – IRGE total 2024



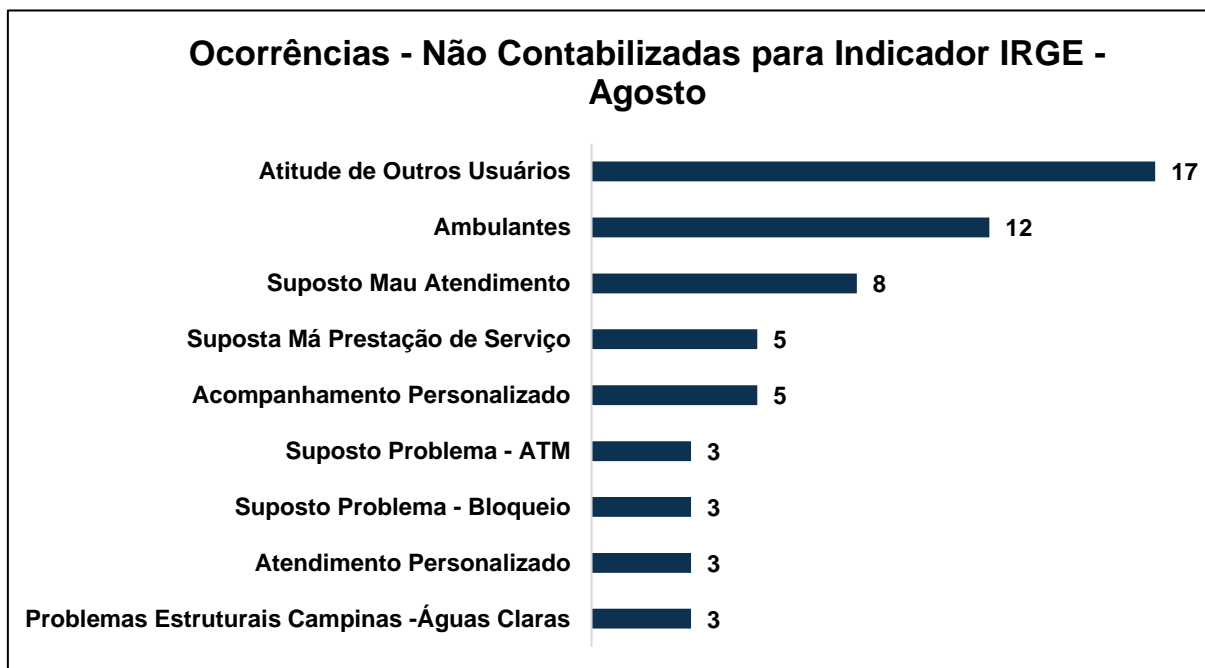
Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

11. COMPOSIÇÃO DE OCORRÊNCIAS NÃO CONTABILIZADAS PARA INDICADOR

11.1. NÃO CONTABILIZADO PARA INDICADOR - IRGE

No mês de agosto, foram registradas 74 ocorrências não contabilizadas para o indicador IRGE. Destas, 59 (cinquenta e nove) apresentaram a mesma tipologia. Entre essas 59 (cinquenta e nove) ocorrências, as que tiveram mais registros referem-se à atitude de outros usuários, que incluem: manifestações de cunho religioso dentro dos vagões, exposição de órgãos genitais e a utilização indevida de assentos preferenciais. Além disso, destacam-se 12 (doze) ocorrências de presença de ambulantes tanto nas passarelas quanto no interior dos trens. O mau atendimento abrange fatores como a suposta falta de cordialidade dos Agentes de Atendimento e Segurança (AAS), evidenciada pelo cliente como respostas ríspidas e um tom considerado arrogante durante o atendimento. Além disso, a má prestação de serviço é atribuída à falta de espera adequada dos operadores de trens ao fecharem as portas.

Gráfico 12 Ocorrências não contabilizadas para indicador - agosto

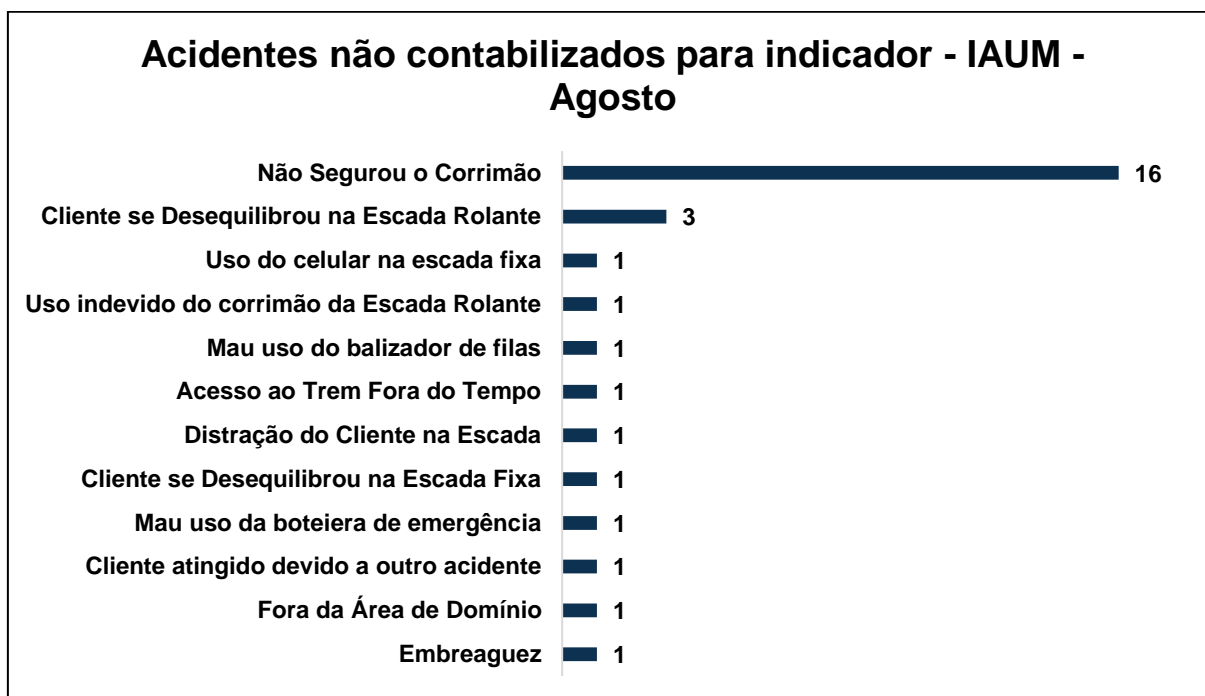


Fonte: Houer Concessões

11.2. NÃO CONTABILIZADO PARA INDICADOR - IAUM

Ademais, os 29 (vinte e nove) acidentes não contabilizados para indicador no mês de agosto estão elencados como a falta do uso do corrimão e a falta de atenção no uso das escadas tanto fixas quanto rolantes, dentre os acidentes com maior incidência a tabulação e ficha de APS(Atendimento em Primeiros Socorros) da concessionária demonstra que o uso do celular nas escadas, não segurar no corrimão durante a descida, a falta de atenção durante a descida dos degraus, são fatores condicionantes para os acidentes ocorrerem.

Gráfico 13 acidentes não contabilizados para indicador – agosto



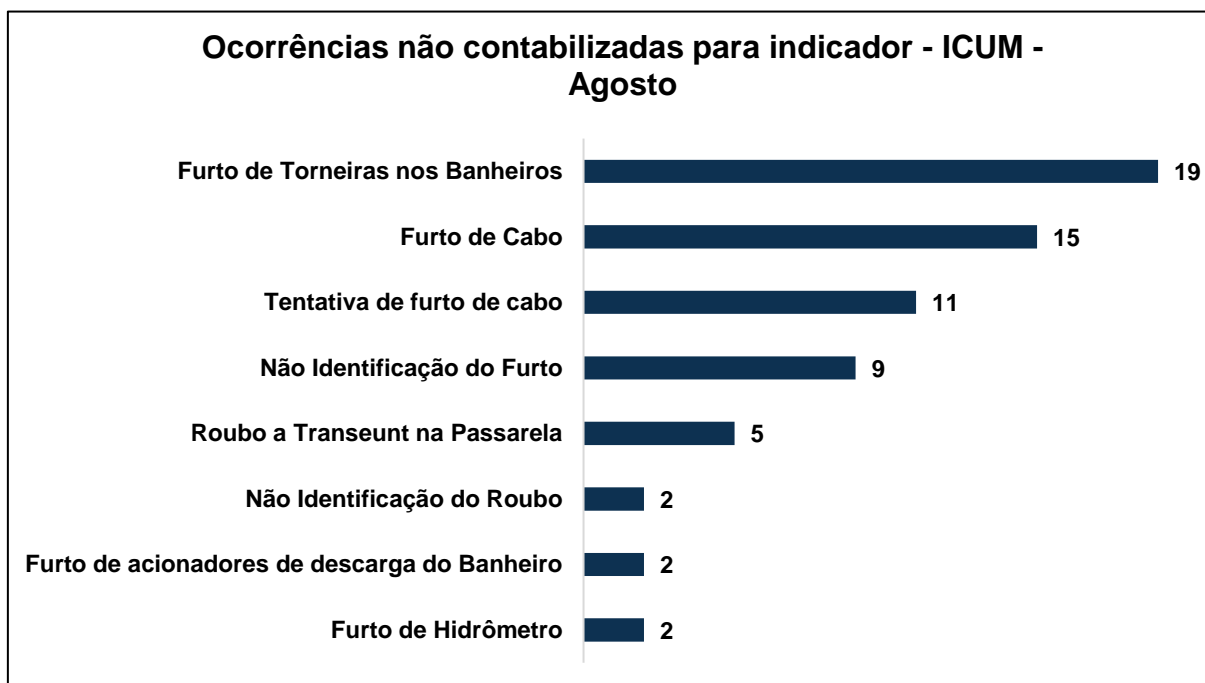
Fonte: Houer Concessões

11.3. NÃO CONTABILIZADO PARA INDICADOR - ICUM

No indicador de crimes e contravenções penais foram registradas 83 (oitenta e três) ocorrências. Dessas, 10 (dez) apresentaram divergências. No entanto, aplicou-se um filtro para considerar apenas as ocorrências com duas ou mais repetições, resultando em 65 (sessenta e cinco) casos. Entre as ocorrências com maior destaque no ICUM, o furto de torneiras em banheiros masculinos, femininos e PCDs foi o mais recorrente, seguido pelo furto de cabos nas vias.

P4:Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Gráfico 14 crimes e contravenções não contabilizados para indicador - agosto



Fonte: Houer Concessões

12.REUNIÕES PARA CONSENSO

As divergências identificadas nas apurações dos indicadores de desempenho realizadas pelo Verificador Independente e pela Concessionária foram tratadas na reunião de consenso, no dia 18 de setembro de 2024, para o mês de **agosto/24**, conforme Ata no ANEXO D. A tabela a seguir apresenta o resumo:

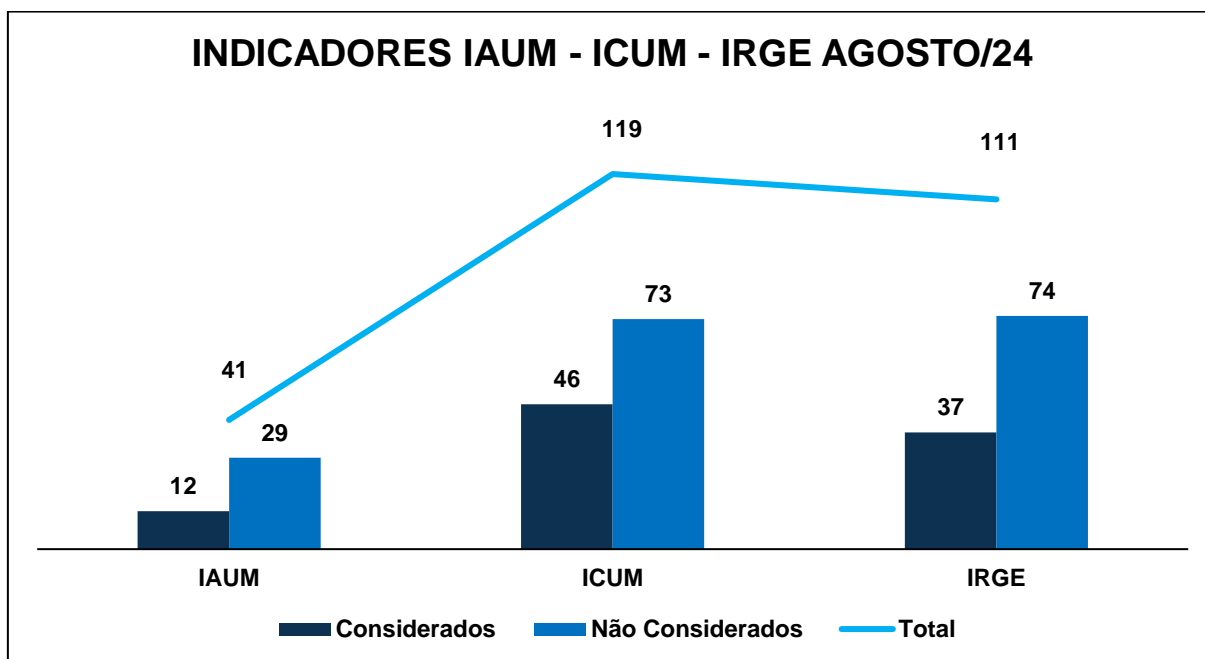
Tabela 31 – Consolidação da Reunião de Consenso

Mês	Indicador	Ocorrências Totais	Consideradas para contabilização	Consideradas para contabilização pelo VI	Analizadas em Reunião	Divergente	Análise do Poder Concedente/CTB	Contabilização do indicador após consenso
Agosto	ICUM	119	36	46	10	10	-	46
	IAUM	41	12	12	-	-	-	12
	IRGE	111	37	37	-	-	-	37

Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

P4: Relatório de verificação e análise da consistência dos indicadores de desempenho- agosto/24

Gráfico 15 – Ocorrências consideradas e não consideradas – IAUM - ICUM - IRGE



Fonte: Elaborado por Houer Concessões (2024)

13. CONCLUSÃO

A Nota Parcial de Desempenho para o SMSL foi de **9,00** para o período apurado de **agosto/2024**. O resultado da **Nota Final de Desempenho Anual** apurado pelo Verificador Independente para o 6º ano operacional do SMSL, referente ao período de março/2024 a agosto/2024 gerou uma ND de **9,67** para o SMSL, representando uma classificação de desempenho “**Plenamente Satisfatório**” à Concessionária.

DocuSigned by:

 7C9F598344E7477...
 Vinicius Cassiano Zamora Cano

14.ANEXO A - PLANILHA DE OCORRÊNCIAS DO IAUM

15.ANEXO B - PLANILHA DE OCORRÊNCIAS DO ICUM

16.ANEXO C - PLANILHA DE RECLAMAÇÕES DO IRGE

17.ANEXO D - ATA DA REUNIÃO DE 18 DE SETEMBRO DE 2024

BELO HORIZONTE/MG

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

NOVA LIMA/MG

Rua: Al. Oscar Niemeyer, nº 288
Vale do Sereno, 34006-049
+55 31 3542-5638

OUTROS ESCRITÓRIOS

*Palmas /TO
São Paulo/SP
Cuiabá/MT
Três Lagoas/MS
Fortaleza/CE*

*Gurupi/TO
Salvador/BA
Governador Valadares/MG
Joanesburgo/ZA*

HOUER

Impactando Gerações

(31) 3508-7355

contato@houer.com.br



houer.com.br



grupohouer



grupohouer



company/houer