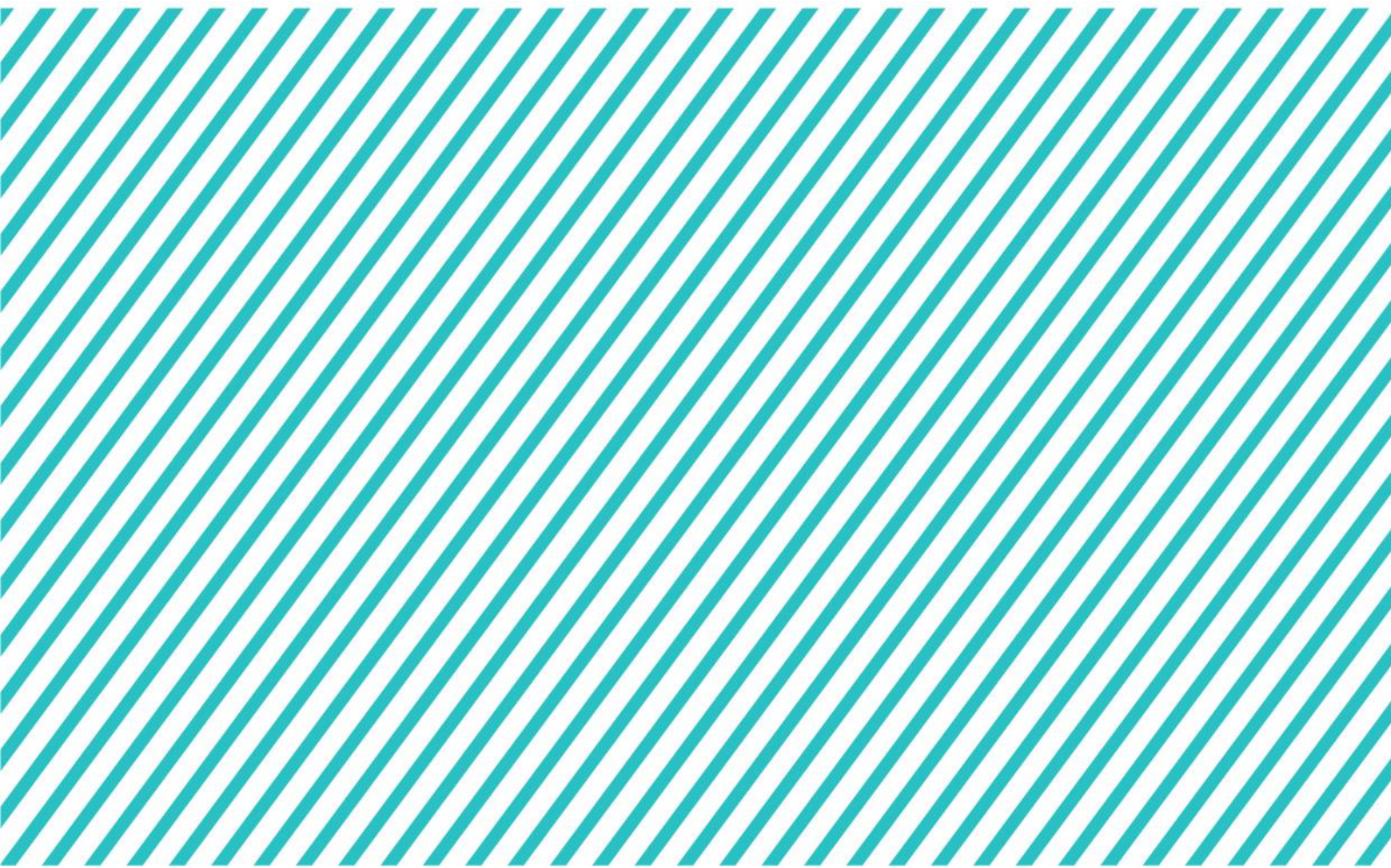


CONCURSO PÚBLICO PARA CONCESSÃO DO SERVIÇO PÚBLICO
DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS DO MÉDIO TEJO

CP/07/2021

ANEXO VIII



A CONCESSIONÁRIA fica obrigada a prestar à CONCEDENTE a informação prevista no presente Anexo, a qual deve ser integrada nos Relatórios de Acompanhamento do Contrato, de apresentação mensal, nos termos previstos na Cláusula 47.ª do Caderno Encargos.

A informação deverá ser disponibilizada de acordo com a periodicidade apresentada nas tabelas constantes deste documento:

- **Periodicidade mensal:** informação a apresentar em todos os Relatórios de Acompanhamento do Contrato
- **Periodicidade trimestral:** informação a apresentar nos Relatórios de Acompanhamento do Contrato dos 3.º, 6.º, 9.º e 12.º meses de cada Ano Contratual;
- **Periodicidade semestral:** informação a apresentar nos Relatórios de Acompanhamento do Contrato dos 6.º e 12.º meses de cada Ano Contratual;
- **Periodicidade anual:** informação a apresentar nos Relatórios de Acompanhamento do Contrato do 12.º mês de cada Ano Contratual.

Os indicadores de avaliação do desempenho e de acompanhamento permitem a monitorização da execução do contrato e a produção de informação ao público que será posteriormente publicada nos canais de comunicação apropriados.

Sem prejuízo de outros mecanismos de monitorização previstos no Contrato e na lei, a monitorização do desempenho da Concessionária ou das entidades que atuem sob sua conta ou orientação, incluindo os subcontratados, tem por base os indicadores de desempenho descritos neste Anexo.

Na tabela seguinte é apresentada a lista de indicadores de avaliação do desempenho e de acompanhamento da Concessionária, que serão obrigatoriamente aferidos em função da performance real da Concessionária durante a execução do contrato.

Os indicadores de avaliação do desempenho e de acompanhamento podem ser revistos, tendo em vista o seu ajustamento, quer através da introdução de novos Indicadores que se revelem necessários, quer através da alteração dos respetivos termos, quer ainda pela eliminação de Indicadores que se revelem inadequados ou desajustados.

A revisão dos indicadores proposta pela Concessionária está sujeita a autorização da Concedente, não podendo alterar o nível global de desempenho anteriormente exigido à Concessionária.



A tabela que de seguida se apresenta contém a seguinte informação:

- Indicador: nome do indicador
- Descrição: breve descrição do indicador
- Cálculo: informação sobre a fórmula de cálculo do indicador
- Periodicidade: frequência com que deve ser realizado a avaliação e o acompanhamento do desempenho
- Responsável pela obtenção da informação: indicação de quem é o responsável pela obtenção da informação necessária para o cálculo do indicador
 - Concessionária: informação é recolhida e processada pela Concessionária
 - Concedente: informação é recolhida e processada pela Concedente
- Nível exigido: nos casos aplicáveis, o nível de desempenho que é contratualmente exigido abaixo do qual se considera existir violação das obrigações contratuais da Concessionária

Lista de Indicadores de Avaliação do Desempenho

Indicador	Descrição	Cálculo	Periodicidade	Responsável pela obtenção da informação	Nível exigido
A. Indicadores de desempenho					
D1	Taxa de execução dos serviços previstos no contrato	[Número de serviços de transporte realizados totalmente] / [Número de serviços de transporte programados]	Mensal	Concessionário	98% de realização dos serviços programados
D2	Taxa de execução da oferta prevista no contrato	[Número de veículos-km realizados] / [Número de veículos-km programados]	Mensal	Concessionário	98% de realização dos serviços programados
D3	Taxa de incumprimento de horários	[Número de serviços de transporte com atrasos, no início do serviço, superiores ou igual a 10 minutos] / [Número de serviços de transporte realizados]	Mensal	Concessionário	95% de serviços realizados sem atraso
D4	Taxa de incumprimento de horários	[Número de serviços de transporte com adiantamentos, no início do serviço, superiores ou igual a 5 minutos] / [Número de serviços de transporte realizados]	Mensal	Concessionário	98% de serviços realizados sem adiantamento
D5	Disponibilização de informação atualizada sobre percursos	Informação disponibilizada nos diferentes canais de comunicação do concessionário: website; terminais; paragens e abrigos (análise amostral realizada sem prévio conhecimento do operador)	Semestral	Concedente	informação atualizada em 100% dos locais verificados
D6	Disponibilização de informação atualizada sobre horários	Informação disponibilizada nos diferentes canais de comunicação do concessionário: website; terminais; paragens e abrigos (análise amostral realizada sem prévio conhecimento do operador)	Semestral	Concedente	informação atualizada em 100% dos locais verificados
D7	Disponibilização de informação atualizada sobre tarifários	Informação disponibilizada nos diferentes canais de comunicação do concessionário: website; terminais; paragens e abrigos (análise amostral realizada sem prévio conhecimento do operador)	Semestral	Concedente	informação atualizada em 100% dos locais verificados
D8	Disponibilização de livro de reclamações	Disponibilização de livro de reclamações nos pontos de atendimento ao público (análise amostral realizada sem prévio conhecimento do operador)	Semestral	Concedente	livro de reclamações disponível em 100% dos locais verificados
D9	Taxa de sinistralidade	[Número de acidentes] / [Número de veículos-km realizados]	Mensal	Concessionário	--

(1) Valor a aferir através da realização de inquéritos Origem-Destino a desenvolver pelo Concedente ou por método indireto com base na informação disponibilizada pelo sistema de bilhética



Lista de Indicadores de Acompanhamento

Indicador	Descrição	Cálculo	Periodicidade	Responsável pela obtenção da informação	Nível exigido
B. Indicadores de acompanhamento					
A1	Taxa de utilização	Número de validações por título de transporte / [Número de títulos vendidos por título de transporte]	Mensal	Concessionário	--
A2	Proveito médio	Proveito médio por título de transporte / [Número de validações por título de transporte]	Mensal	Concessionário	--
A3	Custo operacional médio	Custos operacionais médio dos serviços de transporte / [Número de veículos-km realizados]	Mensal	Concessionário	--
A4	Percurso médio	Percurso médio dos utilizadores do sistema de transportes / [Número de passageiros-km ⁽¹⁾] / [Número de passageiros transportados]	Ano 01 + Ano 03	Concessionário	--
A5	Taxa de ocupação média	Taxa de ocupação média dos serviços de transporte / [Número de lugares-km realizados]	Anual	Concessionário	--
A6	Velocidade	Velocidade média / [Número de veículos-km realizados] / [Número de veículos-hora realizadas]	Mensal	Concessionário	--
A7	Emissões I	Características da oferta em termos de emissões	Mensal	Concessionário	--
A8	Emissões II	Emissão de GEE associada aos serviços de transporte	Mensal	Concessionário	--
A9	Ruído	Ruído associado aos serviços de transporte	Mensal	Concessionário	--
A10	Tecnologia	Características da oferta em termos de tecnologia de emissões	Mensal	Concessionário	--

Indicador	Descrição	Cálculo	Periodicidade	Responsável pela obtenção da informação	Nível exigido
B. Indicadores de acompanhamento					
A11	Consumo médio por km	Consumos energéticos da produção de transporte	Mensal	Concessionário	--
		[Litros de Diesel consumido] / [Veículos-km em veículos Diesel]			
		[m3 de Gás consumido] / [Veículos-km em veículos Gás]			
A12	Acessibilidade PMR	[kWh de Eletricidade consumida] / [Veículos-km em veículos Elétrico]	Mensal	Concessionário	--
		Número de veículos-km sem piso rebaixado e sem rampa			
		Número de veículos-km sem piso rebaixado e com rampa			
		Número de veículos-km com piso rebaixado e sem rampa			
A13	Reclamações	Número de veículos-km com piso rebaixado e com rampa	Trimestral	Concessionário	--
		[Número de reclamações recebidas] / [Número de passageiros transportados]			
A14	Resolução de conflitos	Tempo médio de resposta às reclamações recebidas	Trimestral	Concessionário	--
A15	Satisfação do cliente	Cálculo do índice de satisfação do cliente relativamente aos serviços de transporte	Anual	Concedente	--
A16	Fraude	Taxe de fraude no sistema de transportes	Trimestral	Concessionário	--
A17	Imobilização da frota	Taxe de imobilização da frota	Anual	Concessionário	--
A18	Absentismo	Taxe de absentismo	Anual	Concessionário	--
A19	Idade média	Idade média da frota	Anual	Concessionário	Idade média ≤ 16 anos

(1) Valor a aferir através da realização de inquéritos Origem-Destino a desenvolver pelo Concedente ou por método indireto com base na informação disponibilizada pelo sistema de bilhética