



**Agência de Regulação e Controle  
dos Serviços Públicos de Transporte  
do Estado do Pará**

**PARTE II: TERMO DE REFERÊNCIA**

Seção III: Termo de Referência

Anexo E.III: Indicadores de Desempenho e Infrações

CONSULTA PÚBLICA

## SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO .....	2
2	REQUISITOS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO .....	2
3	SISTEMA DE INDICADORES DE DESEMPENHO .....	2
3.1	Indicadores de Desempenho .....	3
3.2	Apuração e Avaliação Individual dos Indicadores .....	3
3.3	Apuração e Avaliação dos Índices de Qualidade dos Terminais e das Estações .....	4
3.4	Apuração e Avaliação do Índice de Qualidade da Infraestrutura Física .....	5
3.5	Cronograma Referencial .....	5
4	INFRAÇÕES PASSÍVEIS DE MULTA .....	5
4.1	Gradação do Valor .....	5
4.2	Processo de Apuração .....	6
4.3	Infrações .....	6

## ÍNDICE DE QUADROS

QUADRO 1 – Gradação das Multas .....	5
QUADRO 2 – Infrações .....	7

## 1 APRESENTAÇÃO

Este Anexo objetiva apresentar (i) os principais indicadores de desempenho ao monitoramento e à avaliação dos serviços, objeto desta contratação; e (ii) as principais infrações, passíveis de aplicação da penalidade multa, em caso de descumprimento de disposições legais, regulamentares e contratuais relativas a esses serviços delegados.

## 2 REQUISITOS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

De acordo com a Lei Federal n.º 8.987/1995, Capítulo II – Do Serviço Adequado, toda Concessão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários.

Por sua vez, a Lei Estadual n.º 10.720/2024, artigo 9.º, estabelece que os delegatários são obrigados a prestar serviço de modo adequado ao pleno atendimento dos usuários, satisfazendo as condições de pontualidade, regularidade, continuidade, eficiência, atualidade, generalidade, universalidade, segurança, conforto, saúde dos passageiros e operadores dos veículos, higiene e cortesia na sua prestação, e modicidade das tarifas, conforme previsto nessa Lei, no respectivo instrumento de delegação, na legislação aplicável e na regulação expedida pela ARCON/PA.

De acordo com os artigos 10 e 11 da Lei Estadual n.º 10.720/2024:

*Art. 10. Os delegatários dos serviços integrados de transporte público metropolitano deverão atender o usuário sem discriminação e prestar-lhe serviço adequado, observando-se, no que couber, dentre outras:*

*I - as normas de proteção ambiental;*

*II - a obrigatoriedade de adaptação dos serviços integrados de transporte público metropolitano para pessoas com deficiência; e*

*III - o respeito à legislação disciplinadora das isenções e descontos tarifários na prestação dos serviços.*

*Art. 11. Os delegatários dos serviços integrados de transporte público metropolitano são responsáveis pela qualidade e segurança dos serviços prestados aos usuários, bem como pelos compromissos que assumirem com estes.*

## 3 SISTEMA DE INDICADORES DE DESEMPENHOS

O Sistema de Indicadores de Desempenho estabelecido neste Anexo, objetiva avaliar, segundo critérios objetivos e quantitativos, o cumprimento de normas gerais e de padrões de serviço e o desempenho técnico e operacional da CONTRATADA, em conformidade com o disposto no Capítulo VII da Lei Estadual n.º 10.720/2024.

Ainda, de acordo com Lei supramencionada, destacam-se: as seguintes disposições:

I. A CONTRATADA se submeterá às sanções decorrentes da obtenção de resultados insatisfatórios no sistema de avaliação de desempenho estabelecido neste Anexo, dentre outras sanções decorrentes do descumprimento das disposições legais, regulamentares e contratuais relativas aos serviços delegados (artigo 35, inciso IV);

II. Em conformidade com a avaliação de desempenho dos serviços prestados, a inexecução total ou parcial do contrato pela CONTRATADA poderá implicar na declaração de caducidade da concessão por parte da Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística (SEINFRA), respeitadas as normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes, bem como na aplicação das sanções contratuais, com a observância do devido processo administrativo e assegurada a ampla defesa (artigo 48); e

III. Constitui condicionante à prorrogação do prazo da Concessão, dentre outros, a obtenção, pelos delegatários, por meio de avaliação de desempenho, das notas exigidas conforme requisitos mínimos estabelecidos para a prestação dos serviços (artigo 8.º, inciso II).

### **3.1 Indicadores de Desempenho**

O desempenho dos Terminais de Integração e das Estações de Passageiros do SIT/RMB abrangem os seguintes indicadores:

#### **I. Indicadores de Desempenho dos Terminais de Integração**

- a) Indicador de Desempenho de Manutenção (IM<sub>T</sub>);
- b) Indicador de Desempenho de Vigilância e Segurança Patrimonial (IV<sub>T</sub>);
- c) Indicador de Desempenho de Limpeza e Conservação (IL<sub>T</sub>); e
- d) Indicador de Desempenho de Atendimento ao Público (IA<sub>T</sub>).

#### **II. Indicadores de Desempenho das Estações de Passageiros**

- a) Indicador de Desempenho de Manutenção (IM<sub>E</sub>);
- b) Indicador de Desempenho de Vigilância e Segurança Patrimonial (IV<sub>E</sub>); e
- c) Indicador de Desempenho de Limpeza e Conservação (IL<sub>E</sub>).

A ARCON/PA se reserva o direito de incluir outros Indicadores de Desempenho, por meio de Resolução, resguardados os procedimentos legais para seu estabelecimento e a comunicação prévia à CONTRATADA.

### **3.2 Apuração e Avaliação Individual dos Indicadores**

As fontes de coleta dos dados dos indicadores dos Terminais de Integração e das Estações de Passageiros serão: (i) o Sistema de Controle Operacional (SCO), especificados no “Anexo B.III Sistema de Controle Operacional do SIT/RMB, com destaque ao Sistema de Gerenciamento do Contrato; e (ii) outros meios determinados pela ARCON/PA.

A contar da data de início da Operação, os indicadores relacionados no item 3.1 serão apurados mensalmente, de forma individual.

Com base nos Planos de Trabalhos da CONTRATADA (aprovados pela ARCON/PA) e nos dados apurados relativos à execução desses Planos, no período inicial de seis meses, a contar da data de início da Operação, a ARCON/PA estabelecerá os elementos de cada Indicador e os respectivos parâmetros referenciais admissíveis para cada um desses indicadores, por meio de Resolução específica.

A partir do mês imediatamente subsequente ao estabelecimento desses parâmetros referenciais admissíveis, a ARCON/PA iniciará a apuração de cada um desses indicadores, com vistas à sua avaliação trimestral, observados os seguintes procedimentos, em observância ao disposto no artigo 35, inciso IV, da Lei n.º 10.720/2024.

Em caso de não atingimento do parâmetro referencial admissível pelo indicador objeto de avaliação, será aplicada a penalidade de multa, conforme os procedimentos estabelecidos no item 4 deste Anexo.

Em caso de reincidência, entendida como o não atingimento do respectivo parâmetro referencial admissível por duas avaliações trimestrais consecutivas do Indicador sob avaliação, as multas serão cobradas em dobro.

A ARCON/PA poderá alterar os parâmetros referenciais admissíveis de cada Indicador, de modo a acompanhar a evolução dos serviços.

### 3.3 Apuração e Avaliação dos Índices de Qualidade dos Terminais e das Estações

Além das avaliações trimestrais dos indicadores de desempenho mencionados no item 3.2 deste Anexo, todos esses indicadores de desempenho relacionados serão avaliados conjuntamente, por meio do Índice de Qualidade dos Terminais de Integração (IQT) e do Índice de Qualidade das Estações de Passageiros (IQE), com periodicidade semestral. O IQT e o IQE, por meio dos quais será atribuída pela ARTRAN/PA pontuação à CONTRATADA, utilizarão um sistema de ponderação sobre os respectivos indicadores de desempenho estabelecidos.

#### 3.3.1 Etapas de Apuração do IQT e do IQE

As apurações do IQT e do IQE compreendem as seguintes etapas básicas:

- I. Cálculo Individual dos respectivos Indicadores;
- II. Transformação dos Resultados desses Indicadores em Notas;
- III. Ponderação da Pontuação; e
- IV. Avaliação dos Resultados.

##### 3.3.1.1 Transformação dos Resultados dos Indicadores em Notas

O resultado obtido de cada indicador de desempenho deverá ser transformado em uma nota de 0 a 10 em função da variação deste em relação aos parâmetros referenciais admissíveis para o período de cálculo do IQT e do IQE, conforme método a ser estabelecido pela ARCON/PA em Resolução específica.

##### 3.3.1.2 Ponderação da Pontuação

O Índice de Qualidade dos Terminais de Integração (IQT) terá a seguinte fórmula básica de cálculo:

$$\text{IQT} = (\text{IM}_T \times K_{T1}) + (\text{IV}_T \times K_{T2}) + (\text{IL}_T \times K_{T3}) + (\text{IA}_T \times K_{T4})$$

Onde:

$K_{T1}, K_{T2}, K_{T3}$  e  $K_{T4}$ : Coeficientes de Ponderação dos Indicadores que compõem o IQT (valores cuja soma deve ser igual a 10), a serem estabelecidos pela ARCON/PA.

O Índice de Qualidade das Estações de Passageiros (IQE) terá a seguinte fórmula básica de cálculo:

$$\text{IQE} = (\text{IM}_E \times K_{E1}) + (\text{IV}_E \times K_{E2}) + (\text{IL}_E \times K_{E3})$$

Onde:

$K_{E1}, K_{E2}$  e  $K_{E3}$ : Coeficientes de Ponderação dos Indicadores que compõem o IQE (valores cuja soma deve ser igual a 10), a serem estabelecidos pela ARCON/PA.

##### 3.3.1.3 Avaliação dos Resultados

Os resultados do IQT e do IQE serão classificados como “Ótimo”, “Bom”, “Regular” ou “Ruim”, conforme escala de pontuação a ser definida pela ARCON/PA por meio de Resolução específica. Sem prejuízo à aplicação das penalidades previstas em Lei, neste Termo de Referência e no Contrato, caso a CONTRATADA apresente resultado avaliado como “Ruim” em um ou nos dois índices, a CONTRATADA deverá elaborar e encaminhar à ARCON/PA, relatório contendo, no mínimo, (i) a identificação do problema (resultado indesejado de um processo); (ii) análise das causas do problema; e (iii) o Plano de Ação para Melhoria do Desempenho, contendo as medidas a serem adotadas, identificação do responsável e o prazo de conclusão, que não deverá ultrapassar o próximo Ciclo de Avaliação dos Índices IQT ou IQE em andamento.

### 3.4 Apuração e Avaliação do Índice de Qualidade da Infraestrutura Física

No início do último semestre de vigência do contrato, será feita a apuração e avaliação do Índice de Qualidade da Infraestrutura Física (IQI). Este índice terá a mesma metodologia de apuração utilizada para o cálculo do IQT e do IQE e tem por objetivo uma avaliação global da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA.

O Índice de Qualidade da Infraestrutura Física (IQI) terá a seguinte fórmula básica de cálculo:

$$IQI = (IQT \times K_T) + (IQE \times K_E)$$

Onde:

IQT = Índice de Qualidade dos Terminais de Integração;

IQE = Índice de Qualidade das Estações de Passageiros;

K<sub>T</sub> e K<sub>E</sub>: Coeficientes de Ponderação dos Indicadores que compõem o IQI (valores cuja soma deve ser igual a 10), a serem estabelecidos pela ARCON/PA.

### 3.5 Cronograma Referencial

A Implantação do Sistema de Indicadores de Desempenho abrangerá a seguintes atividades principais:

- I. Apuração Mensal de cada Indicador: a contar do Início da Operação em diante;
- II. Estabelecimento de Parâmetro Referencial Admissível de cada Indicador: no 6.º mês, a contar do Início da Operação;
- III. Primeira Avaliação trimestral de cada Indicador: no início do 10.º mês, a contar do Início da Operação, abrangendo a apuração do 7.º ao 9.º mês;
- IV. Estabelecimento dos Coeficientes de Ponderação dos Indicadores que compõem o IQT e o IQE: no 12.º mês, a contar do Início da Operação; e
- V. Primeira Avaliação semestral do IQT e do IQE: no início do 13.º mês, a contar do Início da Operação, abrangendo a apuração do 7.º ao 12.º mês. A contar da Primeira Avaliação trimestral de cada Indicador e da Primeira Avaliação semestral do IQT e do IQE, os ciclos de avaliação trimestrais e semestrais subsequentes serão aplicados ao longo da vigência do Contrato, de forma ininterrupta.

## 4 INFRAÇÕES PASSÍVEIS DE MULTA

### 4.1 Gradação do Valor

De acordo com a gravidade da conduta e o seu reflexo na qualidade do serviço prestado, as infrações têm gradação Leve ou Média ou Grave ou Gravíssima, e as respectivas multas serão aplicadas na gradação correspondente, conforme quadro abaixo, observado o disposto no artigo 40 da Lei n.º 10.720/2024 (Quadro 1).

QUADRO 1 – Gradação das Multas

Grau da Multa	Valor da Multa (em UPF-PA) (*)	
	Incidência	Reincidência
Leve	250	500
Média	500	1.000
Grave	1.000	2.000
Gravíssima	2.000	4.000

(\*) a UPF-PA é a Unidade Padrão Fiscal do Estado do Pará cujo valor em Reais (R\$) é atualizado e fixado pelo Executivo Estadual a cada exercício.

A reincidência restará caracterizada se ocorrer nova infração do mesmo enquadramento, nos seguintes termos:

- I. No período de 45 dias para as infrações de natureza Leve;
- II. No período de 90 dias para as infrações de natureza Média;
- III. No período de 180 dias para as infrações de natureza Grave;
- IV. No período de 360 dias para as infrações de natureza Gravíssima; e
- V. Nos períodos estabelecidos neste Termo de Referência e em Contrato, a exemplo daqueles relativos à avaliação de indicadores estabelecidos no item 3.2 deste Anexo, ou em resolução específica da ARCON/PA.

#### **4.2 Processo de Apuração**

A apuração das infrações deverá observar o seguinte procedimento administrativo:

- I. As infrações serão verificadas em fiscalização de campo ou por meios remotos de controle e monitoramento dos serviços, inclusive pelo uso de instrumentos e tecnologias disponíveis, ou por empresas e entidades contratadas e conveniadas para esse fim (artigo 37, Parágrafo único, Lei n.º 10.720/2024);
- II. Constatada a infração, será elaborado o correspondente auto de infração, que originará a notificação a ser entregue à CONTRATADA (artigo 42, Lei 10.720/2024);
- III. A contar da data em que tomar ciência do respectivo auto, o delegatário autuado poderá apresentar defesa escrita no prazo máximo de dez dias úteis, sem ônus para o recorrente e com possibilidade de efeito suspensivo até seu julgamento, a critério da autoridade julgadora (artigo 38, parágrafo único, Lei n.º 10.720/2024);
- IV. Da decisão proferida caberá recurso no prazo de dez dias úteis, dirigido à Diretoria Colegiada da ARCON/PA, contado da notificação dessa decisão ao autuado, aplicando-se, no que couber, a Lei Estadual n.º 8.972/2020, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública do Estado do Pará (artigo 26, § 6.º, Lei 10.308/2023); e
- V. O detalhamento deste rito processual será objeto de Resolução específica da ARCON/PA.

O detalhamento do referido procedimento administrativo será objeto de instrução normativa da ARCON/PA.

#### **4.3 Infrações**

O Quadro 2 apresenta uma relação de infrações, cuja aplicação de multa não exime a CONTRATADA de suas obrigações quanto ao cumprimento de normas e especificações estabelecidas pela ARCON/PA, nem de qualquer de suas responsabilidades legais e contratuais.

A ARCON/PA se reserva o direito de incluir outras Infrações no Quadro 2, por meio de Resolução específica, resguardados os procedimentos legais para seu estabelecimento e a comunicação prévia à CONTRATADA.

## QUADRO 2 – Infrações

Código	Infrações
<b>MULTA LEVE</b>	
L01	Permitir ou veicular propaganda, publicidade, campanha ou anúncio, sem autorização da ARCON/PA.
L02	Não apresentar pessoal corretamente identificado e uniformizado em Balcões de Atendimento ao Público, sob responsabilidade da CONTRATADA.
L03	Não manter as condições de limpeza da Estação de Passageiros ou Terminal de Integração.
L04	Não alcançar, em avaliação trimestral do Indicador de Desempenho de Atendimento ao Público (IA <sub>T</sub> ), o parâmetro referencial admissível.
<b>MULTA MÉDIA</b>	
M01	Dificultar o registro da reclamação do usuário.
M02	Não divulgar comunicação institucional, conforme exigido pela ARCON/PA.
M03	Inexecutar os planos de manutenção e/ou de limpeza e Conservação, ou executá-los em desconformidade com a programação e/ou com as normas aplicáveis, excetuando as situações enquadradas como infrações graves e gravíssimas.
M04	Permitir ou exercer quaisquer atividades alheias à Concessão, no interior da Estação de Passageiros ou Terminal de Integração.
M05	Outras condições inadequadas de conservação que não comprometam a segurança da Estação de Passageiros ou Terminal de Integração.
<b>MULTA GRAVE</b>	
G01	Desrespeitar ou desacatar o usuário, ou o público ou o preposto da ARCON/PA.
G02	Manter em serviço preposto cujo afastamento tenha sido exigido pela ARCON/PA.
G03	Realizar qualquer alteração societária, transferência, fusões, cisões e incorporações sem anuência da ARCON/PA.
G04	Apresentar Portal na Internet e/ou Balcão de Atendimento Presencial do Sistema de Atendimento ao Público inoperante ou em desconformidade com a exigência da ARCON/PA.
G05	Não transmitir dados ou informações a serem prestados à ARCON/PA ou a seus prepostos, conforme exigido pela ARCON/PA.
G06	Inexecutar serviço de limpeza de sanitário público, ou executá-lo em desconformidade com a programação e/ou com as normas aplicáveis.
G07	Apresentar Estação de Passageiros ou Terminal de Integração em condições inadequadas de conservação.
G08	Realizar investimento adicional em Bem Integrante da Concessão, sem autorização da ARCON/PA.
G09	Não alcançar, em avaliação trimestral do Indicador de Desempenho de Limpeza e Conservação (IL <sub>T</sub> e/ou IL <sub>E</sub> ), o parâmetro referencial admissível.
G10	Dificultar ou impedir o uso de banheiros durante o horário de funcionamento de Terminal de Integração, exceto quando da realização de serviço de limpeza.
<b>MULTA GRAVÍSSIMA</b>	
GR01	Não acionar, quando couber, o “Plano de Segurança, Emergência e Contingência” aprovado pela ARCON/PA.
GR02	Não manter atualizada a garantia de execução contratual, conforme exigido pela ARCON/PA.
GR03	Não manter atualizada as apólices de seguros, conforme exigido pela ARCON/PA.
GR04	Não permitir ou dificultar o acesso da ARCON/PA e seus prepostos a instalações e equipamentos, softwares, dados e documentos vinculados aos serviços, inclusive registros contábeis.
GR05	Não manter durante toda a execução do contrato as condições de habilitação econômico-financeiras exigidas.
GR06	Inexecutar serviço de manutenção de Portas Automáticas das Estação de Passageiros, ou executá-lo em desconformidade com a programação e/ou com as normas aplicáveis, comprometendo a segurança da edificação e de seus usuários e/ou a continuidade da operação do serviço de transporte público.
GR07	Inexecutar o plano de manutenção, ou executá-lo em desconformidade com a programação

Código	Infrações
	e/ou com as normas aplicáveis, comprometendo a segurança da edificação e de seus usuários e/ou a continuidade da operação do serviço público.
GR08	Omitir, adulterar ou falsear dados ou informações a serem prestados à ARCON/PA ou a seus prepostos.
GR09	Não manter as condições de segurança da Estação de Passageiros ou Terminal de Integração.
GR10	Não alcançar, em avaliação trimestral do Indicador de Desempenho de Manutenção ( $IM_T$ e/ou $IM_E$ ) ou Indicador de Desempenho de Vigilância e Segurança Patrimonial ( $IV_T$ e/ou $IV_E$ ), o respectivo parâmetro referencial admissível.
GR11	Não apresentar ou não executar o Plano de Ação para Melhoria do Desempenho, em caso de obtenção de resultado “ruim” no Índice de Qualidade de Terminais de Integração (IQT) ou no Índice de Qualidade de Estações de Passageiros (IQE).

CONSULTA PÚBLICA