

CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 21/2017

**CONCESSÃO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO DE
PASSAGEIROS NO MUNICÍPIO DE BIRIGUI**

ANEXO 09

**CONCEPÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLE DA QUALIDADE DO SERVIÇO -
SCQS**

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	3
2.	PARÂMETROS DE MONITORAMENTO CONTRATUAL	4
2.1	INDICADORES DO GRUPO I – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	4
2.1.1.	<i>Fator de Cumprimento das Viagens (FCV)</i>	4
2.1.2	<i>Fator de Ocorrências Operacionais (FOO)</i>	5
2.1.3	<i>Fator de Ocupação nos Veículos (FOV)</i>	6
2.2	INDICADORES DO GRUPO II – SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	7
2.2.1	<i>Fator de Reclamação dos USUÁRIOS (FRU)</i>	8
2.3	INDICADORES DO GRUPO III – SEGURANÇA E RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	8
2.3.1	<i>Fator de Acidentes com Culpabilidade do Motorista (FAC)</i>	9
2.3.2	<i>Fator de Observância das Normas de Trânsito (FNT)</i>	10
2.3.3	<i>Fator de Conservação da Frota (FCF)</i>	10
2.4	INDICADORES DO GRUPO IV – DESEMPENHO ECONÔMICO	11
2.4.1	<i>Fator de Passageiro por Quilometro (FPK)</i>	12
2.4.2	<i>Fator de Idade Média da Frota (FIMF)</i>	12
3.	PADRÕES DE REFERÊNCIA.....	13
4.	ÍNDICE GERAL DE QUALIDADE DO SERVIÇO (IGQS)	15
5.	SISTEMÁTICA DE APLICAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLE DA QUALIDADE	15
6.	SANÇÕES.....	17

1. INTRODUÇÃO

O presente anexo tem por objetivo estabelecer parâmetros de adimplemento contratual, bem como indicadores de qualidade, que devem ser observados pela CONCESSIONÁRIA e serão utilizados para aferir a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço assumidos para a prestação dos SERVIÇOS.

Os indicadores propostos aferirão objetivamente, e de forma expedita, a qualidade dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA e constituirão importante instrumento para assegurar um sistema que atenda à crescente necessidade de deslocamento da população, com a qualidade almejada pelo USUÁRIO.

Para cada indicador será definido um valor de referência comparativa, baseado em requisitos técnicos, de mercado ou na análise de resultados obtidos a partir de uma série histórica. Tais indicadores iniciais poderão sofrer, ao longo da CONCESSÃO, aperfeiçoamentos, em razão das necessidades constatadas na execução dos SERVIÇOS.

Referidas alterações deverão ser estabelecidas de comum acordo entre o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA, resguardando-se o equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO.

A persistência de desvios dos parâmetros e o não cumprimento dos referenciais estabelecidos ensejarão a aplicação de penalidades, conforme os instrumentos regulamentados pelo PODER CONCEDENTE.

O quadro de indicadores abaixo relacionado apresentará: (i) a definição técnica que estabelece seu objetivo, associado à categoria de avaliação; (ii) a forma de cálculo do índice correspondente; (iii) a conceituação dos componentes da fórmula paramétrica; (iv) a definição das fontes de coleta de dados; (v) as referências comparativas dos parâmetros para a determinação do cumprimento da qualidade mínima estabelecida para cada indicador.

A aferição dos indicadores de qualidade será contínua e, quando dependerem de ações de pesquisa, verificação, inspeção ou auditoria, deverão ser executadas no mínimo uma vez a cada período de doze meses.

A presente metodologia visa promover o aperfeiçoamento do sistema, mediante ações de manutenção ou ajuste de recursos e processos. A persistência de desvios

em seus parâmetros, após plano de recuperação, poderá ensejar a aplicação de penalidades, conforme os instrumentos regulamentados pelo PODER CONCEDENTE. Ademais, a depender dos procedimentos adotados pelo PODER CONCEDENTE, as medições poderão ser obtidas nos seguintes níveis:

- LINHA;
- CONCESSIONÁRIA;
- ÁREA DE OPERAÇÃO.

2. PARÂMETROS DE MONITORAMENTO CONTRATUAL

O SCQS deve ser estruturado para coleta e processamento de informações relativas aos seguintes grupos:

- Grupo I - Execução dos SERVIÇOS;
- Grupo II - Satisfação do USUÁRIO;
- Grupo III - Segurança e responsabilidade social;
- Grupo IV - Desempenho econômico.

Em cada grupo há um ou mais indicadores que serão calculados através dos dados oriundos das seguintes fontes:

- registros de viagens de cada veículo, oriundos do CCO;
- dados de passageiros transportados, oriundos do SBE;
- registros realizados em campo por agentes de fiscalização ou pessoal autorizado pelo ÓRGÃO GESTOR;
- notificações emitidas pela Diretoria de Trânsito - DEPTRANS;
- resultados das vistorias de frota;
- registros de reclamações dos USUÁRIOS na Ouvidoria da PREFEITURA, no ÓRGÃO GESTOR, *call center* ou outros modos implementados;
- registros de acidentes com vítimas, obtidos dos boletins de ocorrência da Polícia Militar;
- Multas de Trânsito informadas pela PREFEITURA e DETRAN -SP.

2.1 INDICADORES DO GRUPO I – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

O Grupo I é formado por três indicadores: FCV – Fator de Cumprimento de Viagem; FOO – Fator de Ocorrências Operacionais; FOV – Fator de Ocupação nos Veículos

2.1.1. Fator de Cumprimento das Viagens (FCV)

DEFINIÇÃO:

Fator que mede a relação entre a quantidade de viagens programadas e as viagens realizadas, apropriadas por dia e período. Visa avaliar a eficiência no cumprimento das viagens, a fim de garantir a regularidade.

FÓRMULA DE CÁLCULO:

$$FCV = \frac{\text{Viagens Realizadas}}{\text{Viagens Programadas}} \times 100$$

FONTE DE COLETA DE DADOS:

Com base nos valores de cada dia obtidos pelo SBE ou pelo CCO (viagens realizadas), ou pelas OSOs (viagens programadas), calcula-se o Fator de Cumprimento das Viagens especificadas do período medido, mediante média simples dos valores.

Períodos Operacionais:

Pré-pico manhã	05:00 as 05:29;
Pico manhã	05:30 as 07:59 ;
Entre pico manhã	08:00 as 11:59;
Pico almoço	12:00 as 13:59;
Entre pico tarde	14:00 as 15:59
Pico tarde	16:00 as 18:59;
Entre pico tarde e noite	19:00 as 24:00

PARÂMETROS:

Unidade de Medida: percentual de cumprimento

PERIODICIDADE

Mensal

2.1.2 Fator de Ocorrências Operacionais (FOO)**DEFINIÇÃO:**

Fator que mede a relação entre todas as ocorrências operacionais registradas pelo total de viagens no período analisado. Objetiva medir a eficiência da manutenção na execução dos reparos corretivos e preventivos da frota, disponibilizando veículos seguros e confiáveis para a operação das linhas.

FÓRMULA DE CÁLCULO:

$$FOO = \frac{\textit{Total de Ocorrências}}{\textit{Total de Viagens Realizadas}} \times 100$$

FONTE DE COLETA DE DADOS:

Para a obtenção dos dados, serão utilizadas as seguintes informações:

- Ocorrências detectadas pelo SBE;
- Ocorrências detectadas pelo CCO;
- Ocorrências registradas em RA (Relatórios de Acompanhamento): Relatório Mensal de Ocorrências da CONCESSIONÁRIA, por data, veículo, LINHA, hora e tipo de ocorrência.

PARÂMETROS:

Unidade de Medida: ocorrências por viagem

PERIODICIDADE

Mensal

2.1.3 Fator de Ocupação nos Veículos (FOV)**DEFINIÇÃO:**

Este indicador visa obter a densidade média de passageiros no interior dos veículos em operação, para monitorar o grau de conforto oferecido.

FÓRMULA DE CÁLCULO:

$$FOV = \frac{\left(\frac{\sum_{i=1}^n \frac{\text{Viagens de Passageiros}}{\text{Partidas}} - n^{\circ} \text{ de Assentos}}{\text{Taxa de Renovação}} \right)}{\text{Área Útil}}$$

Viagens de Passageiros refere-se à quantidade de passageiros por sentido de deslocamento das LINHAS e registrados por faixa horária do dia.

Partidas é a quantidade de 1/2 viagens por sentido de operação predominante, realizadas por faixa horária correspondente do dia.

O **Número de Assentos** será apurado de acordo com a especificação técnica dos veículos.

A **Taxa de Renovação** de passageiros deverá ser levantada por meio de pesquisa anual, com base nos parâmetros estabelecidos pela Norma ABNT NBR 10.782.(*). A operação com frota mista considera a média ponderada, por tipo de tecnologia. O **FOV** considerado será aquele que apresentar o maior valor entre todas as faixas horárias.

FONTE DE COLETA DE DADOS:

- Viagens de Passageiros por Faixa Horária: SBE
- Número de Assentos e Área Útil dos Veículos: Especificação Técnica dos Veículos;
- Partidas: Sistema de Bilhetagem Eletrônica – SBE;
- Taxa de Renovação de Passageiros: Dados de pesquisas.

PARÂMETROS:

Limite máximo de 4 passageiros por m², no horário de pico.

PERIODICIDADE

Mensal

2.2 INDICADORES DO GRUPO II – SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

O Grupo 2 é formado por um indicador:

FRU – Fator de Reclamações dos USUÁRIOS;

2.2.1 Fator de Reclamação dos USUÁRIOS (FRU)

DEFINIÇÃO:

Fator que mede a relação entre o número de reclamações em determinado mês no sistema e a quantidade de passageiros no período analisado. Visa aferir e acompanhar o grau de insatisfação dos USUÁRIOS com relação aos SERVIÇOS.

FÓRMULA DE CÁLCULO:

$$FRU = \frac{\text{Número de reclamações}}{\text{Total de Passageiros} \times 1.000.000}$$

Número de Reclamações: total de manifestações de USUÁRIOS que indiquem uma desconformidade ou descontentamento com os SERVIÇOS, expressas na forma de reclamações, solicitações, sugestões e pedidos, excetuando-se os pedidos de informações, coletados pela central telefônica e postos de atendimento dos USUÁRIOS, pela PREFEITURA, dentre outros.

Total de Passageiros: soma do total de passageiros que tiveram sua viagem registrada no validador eletrônico, independentemente do tipo de passagem.

FONTE DE COLETA DE DADOS:

- As reclamações serão divididas entre as de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, do poder público e alheias a ambas. As reclamações serão totalizadas.
- Será feita a totalização dos passageiros transportados no período definido.
- O cálculo será feito mediante a divisão entre o total de reclamações e a quantidade de passageiros transportados.
- O valor encontrado será, para facilitar a análise do índice, multiplicado por 1 milhão.

PARÂMETROS:

Unidade de Medida: reclamações /milhão passageiros

PERIODICIDADE

Mensal

2.3 INDICADORES DO GRUPO III – SEGURANÇA E RESPONSABILIDADE SOCIAL.

O Grupo 3 é formado por três indicadores:

FAC – Fator de Acidentes com Culpabilidade do Motorista;

FNT – Fator de Observância das Normas de Trânsito;

FCF – Fator de Conservação de Frota.

2.3.1 Fator de Acidentes com Culpabilidade do Motorista (FAC).

DEFINIÇÃO:

Fator que mede a quantidade de acidentes de trânsito por milhão de quilômetros percorridos. Visa avaliar os tipos, frequência e gravidade dos acidentes que possam pôr em risco a integridade física dos USUÁRIOS, tripulação e terceiros.

FÓRMULA DE CÁLCULO:

$$FAC = \frac{N^{\circ} \text{ de Acidentes}}{\text{Total de Quilômetros Percorridos}} \times 1.000.000$$

Número de Acidentes: total de ocorrências registradas no período de apuração, relativas a colisão, abalroamento, atropelamento e outras ocorrências envolvendo os USUÁRIOS, tripulação e terceiros.

FONTE DE COLETA DE DADOS:

Para a obtenção dos dados, serão utilizadas as seguintes informações:

- Km percorrida: SBE.
- Acidentes: Registro de Ocorrência – CONCESSIONÁRIA / ÓRGÃO GESTOR.

PARÂMETROS:

Unidade de Medida: Acidente / Milhão de Km Percorridos.

Estratificação: Geral, por região, tipo de LINHA, tipo de dia ou faixa horária.

PERIODICIDADE

Mensal

2.3.2 Fator de Observância das Normas de Trânsito (FNT)

DEFINIÇÃO:

Fator que mede o nível de observância das normas de trânsito (CTB- Código de Trânsito Brasileiro) pelos motoristas da CONCESSIONÁRIA, visando a implementações de ações para a melhoria na segurança.

FÓRMULA DE CÁLCULO:

$$FNT = \frac{\text{Quantidade de Multas de Trânsito}}{\text{Total de Quilômetros Percorridos}} \times 1.000.000$$

FONTE DE COLETA DE DADOS:

Este indicador é calculado a partir da quantidade de multas de trânsito impostas pelas autoridades de trânsito e que tenham sido confirmadas após recurso.

Serão quantificadas as multas de trânsito impostas aos motoristas da CONCESSIONÁRIA e que foram mantidas após recurso no período medido.

Será calculada a extensão total percorrida mediante a multiplicação da quantidade de viagens realizadas pela extensão da LINHA, para cada dia do período medido.

PARÂMETROS:

Unidade de Medida: Multas / Milhão de Km

PERIODICIDADE

Mensal

2.3.3 Fator de Conservação da Frota (FCF).

DEFINIÇÃO:

Fator que mede o grau de desconformidade que caracteriza veículos sujos e malconservados em operação no sistema de transporte.

FÓRMULA DE CÁLCULO:

$$FCF = \frac{\text{Quant. de Notificações de Irregularidades}}{\text{Frota de Largada Realizada}} \times 100$$

$$\text{Quant. de Notificações de Irregularidades} = QILC + QRLC$$

QICL: Quantidade de Irregularidades de Limpeza e Conservação;

QRLC: Quantidade de Reclamações de Limpeza e Conservação.

FONTE DE COLETA DE DADOS:

Serão quantificadas as notificações relacionadas com o estado de conservação e condições operacionais dos veículos da frota da CONCESSIONÁRIA no período medido, emitidas pela:

- Fiscalização do DEPTRANS (autos de infração) nos trabalhos cotidianos, *in loco*;
- Inspeção veicular obrigatória; as quantidades de reclamações de limpeza e conservação recepcionadas pela central telefônica da CONCESSIONÁRIA e postos de atendimento dos usuários, caixas de reclamações e sugestões e pelos serviços de atendimento aos usuários mantidos pela Concessionária, tabulados pelo DEPTRANS.

PARÂMETROS:

Unidade de medida: percentual de notificações de Irregularidades na conservação dos veículos.

PERIODICIDADE

Mensal

2.4 INDICADORES DO GRUPO IV – DESEMPENHO ECONÔMICO

O Grupo 4 é formado por dois indicadores:

FPK – Fator de Passageiro por Quilômetro;

FIMF – Fator de Idade Média da Frota.

2.4.1 Fator de Passageiro por Quilometro (FPK)

DEFINIÇÃO:

Fator que visa aferir, acompanhar e comparar a produtividade operacional das LINHAS da CONCESSIONÁRIA. Mede a evolução do índice de passageiro por quilômetro atual (IPK), mediante correlação com IPK do mesmo período do ano anterior.

FÓRMULA DE CÁLCULO:

$$IPK = \frac{\text{Número de Passageiros Transportados}}{\text{Total de Km Percorridos}} \times 100$$

$$FPK = \frac{IPK \text{ Atual}}{TIPK \text{ Anterior}} \times 100$$

Número de passageiros transportados: é a soma do total de passageiros que tiveram sua viagem registrada no validador eletrônico, independentemente do tipo de passagem.

Total de quilômetros percorridos: soma da quilometragem percorrida para o transporte dos passageiros considerados, no período de apuração, sem a quilometragem ociosa.

FONTE DE COLETA DE DADOS:

Para a obtenção dos dados, serão utilizadas as seguintes informações:

Número de usuários transportados: SBE;

Quilometragem percorrida: SBE e CCO.

PARÂMETROS:

Unidade de Medida: percentual.

PERIODICIDADE:

Mensal

2.4.2 Fator de Idade Média da Frota (FIMF)

<p>DEFINIÇÃO:</p> <p>Fator que visa apurar a idade dos veículos da frota contratada.</p>
<p>FÓRMULA DE CÁLCULO:</p> $FIMF = \frac{\sum (Idade N)}{N}$ <p>N = Número de veículos da frota, computados os veículos de reserva técnica operacional .</p>
<p>FONTE DE COLETA DE DADOS:</p> <p>Para o cômputo da idade dos veículos deverá ser utilizada o ano de fabricação do veículo.</p>
<p>PARÂMETROS:</p> <p>Unidade de Medida: anos.</p>
<p>PERIODICIDADE:</p> <p>Mensal, ao longo da CONCESSÃO.</p>
<p>SANÇÕES:</p> <p>O não cumprimento desses parâmetros poderá ensejar, além de outras medidas previstas em lei incidente ou no CONTRATO, duas ações opcionais ou cumulativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) determinação de pagamento ao PODER CONCEDENTE da diferença de remuneração tarifária auferida a mais pela CONCESSIONÁRIA pela utilização de veículos de idade superior à contratada, considerando o cálculo da Planilha Tarifária nos itens de remuneração e depreciação de capital dos veículos utilizados; (ii) retirada dos veículos necessários ao ajuste dos dois parâmetros aos valores contratados, com a redução correspondente de serviços operados pela CONCESSIONÁRIA, necessários para ajuste da frota ao atendimento da demanda correspondente. A redução dos serviços determinada pelo PODER CONCEDENTE se dará por meio da suspensão temporária, mediante OSO, no tocante às LINHAS de maior IPK, por, no máximo, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias. Referida suspensão não poderá ensejar reequilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO.

3. PADRÕES DE REFERÊNCIA.

Os padrões de referência são representados por intervalos de valores para cada indicador, tornando possível a classificação do serviço da CONCESSIONÁRIA em relação a referência (excelente, bom, regular ou insuficiente):

Tabela: Padrões de Referência dos Indicadores de Qualidade

Grupo	Indicador	Unidade	Padrão Excelente	Padrão Bom	Padrão Regular	Padrão Insuficiente
I	FCV – Fator de Cumprimento de Viagem;	%	> 97,0	De 94,0 a 96,9	De 90,0 a 93,9	< 90,0
	FOO – Fator de Ocorrências Operacionais	%	< 5,0	De 5,01 a 10,0	De 10,01 a 15,0	> 15,0
	FOV – Fator de Ocupação nos Veículos	Pass./m ²	< 4,9	De 5,0 a 5,5	De 5,6 a 6,0	> 6,0
II	FRU – Fator de Reclamações dos Usuários;	Reclamação / milhão de pass.	< 20,0	De 20,01 a 30,0	De 30,01 a 50,0	> 50,0
III	FAC – Fator de Acidentes com Culpabilidade do Motorista;	Acidente/milhão de km	< 10,0	De 10,01 a 15,0	De 15,01 a 20,0	> 20,0
	FNT – Fator de Observância das Normas de Trânsito;	Multas/milhão de km	< 5,0	De 5,01 a 10,0	De 10,01 a 15,0	> 15,0
	FCF – Fator de Conservação de Frota	Notificações/ Veículo	< 5,0	De 5,01 a 10,0	De 10,01 a 15,0	> 15,0
IV	FIMF – Fator de Idade Média da Frota	anos	< 4,9	= 5	De 5,1 a 5,9	>= 6
	FPK – Fator de Passageiro por Quilometro	%	> 103,0	De 97,0 a 102,9	De 95,0 a 96,9	< 94,9

Os padrões de qualidade acima referidos serão reavaliados a partir da implementação do processo de avaliação da qualidade do serviço de transporte coletivo, isto é, a partir do histórico oriundos dos dados da operação dos SERVIÇOS, bem como de parâmetros de outras localidades como referencial comparativo.

4. ÍNDICE GERAL DE QUALIDADE DO SERVIÇO (IGQS)

A partir da avaliação de cada indicador em função dos conceitos expressos na tabela de padrões de referência, serão atribuídos pontos para cada um dos indicadores, os quais somados representarão o Índice Geral de Qualidade do Serviço da Concessionária – IGQS, cujo valor máximo é de 100 (cem) pontos.

A tabela a seguir apresenta os valores da pontuação de cada indicador de acordo com os conceitos alcançados.

Tabela A: Notas atribuídas a cada indicador de acordo com o conceito obtido

Grupo	Indicador	Máximo	Padrão Excelente	Padrão Bom	Padrão Regular	Padrão Insuficiente
I	FCV – Fator de Cumprimento de Viagem;	20	18	15	12	0
	FOO – Fator de Ocorrências Operacionais	20	18	15	12	0
	FOV – Fator de Ocupação de Veículos	15	13,5	11,25	9	0
II	FRU – Fator de Reclamações dos USUÁRIOS;	15	13,5	11,25	9	0
III	FAC – Fator de Acidentes com Culpabilidade do Motorista;	10	9	7,5	6	0
	FNT – Fator de Observância das Normas de Trânsito;	5	4,5	3,75	3	0
	FCF – Fator de Conservação de Frota	5	4,5	3,75	3	0
IV	FPK – Fator de Passageiro por Quilometro	5	4,5	3,75	3	0
	FIMF – Fator de Idade Média da Frota	5	4,5	3,75	3	0
TOTAL		100	90	75	60	0

5. SISTEMÁTICA DE APLICAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLE DA QUALIDADE

O SCQS será aplicado de acordo com as seguintes diretrizes:

- a) O ÓRGÃO GESTOR Público elaborará, trimestralmente, relatório de avaliação da qualidade dos serviços de transporte, contendo os resultados da apuração dos indicadores da CONCESSIONÁRIA, o qual será incorporado à avaliação geral da qualidade dos SERVIÇOS.
- b) Para fins de avaliação geral da qualidade dos serviços, o ÓRGÃO GESTOR apropriará o valor do Índice Geral da Qualidade do Serviço - IGQS da CONCESSIONÁRIA, classificando a operação conforme o seguinte critério:

Item	Nível	Classificação
1	Nível de excelência	$90 \leq \text{IGQS} \leq 100$
2	Nível de boa operação	$75 \leq \text{IGQS} \leq 90$
3	Nível de operação regular	$60 \leq \text{IGQS} \leq 75$
4	Nível de operação insuficiente	$\text{IGQS} < 60$

- c) O relatório de avaliação da qualidade do serviço será encaminhado à CONCESSIONÁRIA para sua apreciação, que terá prazo de 10 (dez) dias para apresentar suas considerações ou solicitar revisão dos valores dos indicadores apurados, sempre de forma justificada e documentada.
- d) O ÓRGÃO GESTOR emitirá o resultado final da avaliação da qualidade dos SERVIÇOS prestados do trimestre, promovendo reunião com a CONCESSIONÁRIA para discussão da avaliação global desses SERVIÇOS e das medidas necessárias para a manutenção dos resultados obtidos, se positivos, ou de correção das deficiências observadas.
- e) A CONCESSIONÁRIA, quando classificada no nível de operação regular ou insuficiente, deverá apresentar um Plano de Ações Corretivas em um prazo de 10 (dez) dias a contar da divulgação dos resultados da avaliação da qualidade. Referido plano deverá abranger, para cada indicador insatisfatório, as seguintes ações:
- estratégia a ser adotada, dedicada a recuperar a suficiência de seu desempenho;
 - descrição detalhada das ações que comporão a estratégia proposta;
 - programa de implantação as ações programadas;
 - percursos envolvidos;

- metas de desempenho intermediárias para fim de cumprimento do parâmetro incidente
- .
- f) Ao longo dos primeiros 6 (seis) meses de aplicação do SGQS, admitir-se-á que alguns indicadores não sejam calculados em razão da adaptação dos procedimentos de trabalho internos do ÓRGÃO GESTOR e da CONCESSIONÁRIA no fornecimento das informações.
- g) A CONCESSIONÁRIA deverá oferecer todas as condições aos funcionários ou prepostos do PODER CONCEDENTE encarregados da execução das fiscalizações, inspeções, pesquisas e levantamentos necessários à apuração da qualidade dos SERVIÇOS. Entre essas condições incluem-se o acesso aos veículos em GARAGEM ou em operação, e sua disponibilização para fiscalizações e inspeções. Adicionalmente, a CONCESSIONÁRIA deverá fornecer as informações necessárias à aferição dos indicadores, quando solicitadas.

Os indicadores referidos, os valores dos padrões de referência e as notas atribuídas aos indicadores poderão ser revistas ao longo da CONCESSÃO, de forma a incorporar novas compreensões sobre a questão da sistemática de avaliação da qualidade dos SERVIÇOS.

6. SANÇÕES

Excetuado o caso de descumprimento do Índice de Idade média da frota, cuja sanção encontra-se prevista no item 2.4.2, acima, o PODER CONCEDENTE poderá aplicar as sanções previstas em lei ou no CONTRATO.

A aplicação das sanções previstas neste documento é condicionada à prévia realização de plano de recuperação de indicadores.

Restado infrutífero o plano de recuperação de indicadores, por motivos imputáveis à CONCESSIONÁRIA, poderá o PODER CONCEDENTE imputar multa no valor de até 10 (dez) vezes o valor correspondente ao maior valor previsto para multa de infrações graves em lei incidente ou no CONTRATO.