

APÊNDICE III DO TERMO DE REFERÊNCIA

IMR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

CAPÍTULO I

1. CONDIÇÕES GERAIS DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1.1 O Instrumento de Medição de Resultados - IMR descrito neste apêndice tem como objetivo medir o desempenho da empresa contratada para prestação do serviço de transporte aquaviário de passageiros, durante o prazo contratual.

1.2 O objetivo principal deste Instrumento é aferir a qualidade, regularidade e confiabilidade dos serviços prestados, buscando a melhoria contínua dos serviços de transporte prestados à população.

1.3 O IMR será realizado por meio de atribuição de pontos aos parâmetros técnicos de medição dos principais atributos da qualidade dos serviços de transporte aquaviário, definidos na presente norma, distribuídos nos grupos de indicadores a seguir apresentados.

1.4 Serão medidos, acompanhados e avaliados, periodicamente, os seguintes indicadores de desempenho:

- i. Índice de Cumprimento de Horários Programados - IHP
- ii. Índice de Cumprimento das Viagens Programadas - IVP
- iii. Índice de Qualidade do Serviço - IQS
- iv. Índice de Reclamação de Usuários - IRU
- v. Índice de Manutenção e Conservação das Embarcações – IME

1.5 Não deverão ser computadas na apuração dos indicadores de medição de resultados IHP, IVP e IAD, as viagens com atraso ou que deixem de ser realizadas em razão dos seguintes eventos:

- i. eventos climáticos que comprometam a operação normal da empresa, como por exemplo, neblina, ventos fortes, chuvas torrenciais e ressaca marítima;
- ii. atrasos decorrentes de necessidade de observância de normas atinentes à navegação marítima, como por exemplo, a necessidade de dar preferência para a passagem de embarcação de carga;
- iii. avarias provocadas nas embarcações por detritos e lixo no mar, inclusive decorrentes de caso fortuito ou força maior, desde que devidamente comprovado pela Contratada;
- iv. demais casos que possam ser considerados fortuitos e não gerenciáveis, a critério da CETURB-ES.

1.5.1 Na hipótese de ocorrência dos casos listados acima, a Contratada deverá comprovar que tais eventos não poderiam ter sido mitigados ou evitados, e o nexo de causalidade entre o evento ocorrido e o dano verificado, incluindo, mas sem se limitar, o atraso ou a ausência de realização de viagem.

1.6 A CETURB instituirá a Comissão do IMR que será responsável para operacionalizar o processamento da medição mensal.

1.6.1 A Comissão do IMR será composta por profissionais do corpo técnico da CETURB/ES, e com, no mínimo, os seguintes membros:

- i. Gerente de Estudos Econômicos – GECON;
- ii. Profissional lotado na GECON;
- iii. Gerente de Atendimento aos usuários – GEAUS;
- iv. Gerente de Controle Operacional – GECOP; e
- v. Gerente de Engenharia e Vistoria – GEVIS.

1.6.2 A coordenação da Comissão do IMR ficará a cargo do Gerente de Estudos Econômicos.

1.6.3 A Comissão do IMR poderá, ainda, requisitar profissionais do corpo técnico de outras gerências da CETURB-ES, sempre que julgar necessário, para apoiar o processo de avaliação técnica.

1.7 A Comissão do IMR será responsável pela elaboração do relatório de medição, que conterá todos os elementos relativos aos cálculos dos parâmetros do IMR para o mês de competência, além de tabelas e informações referentes à evolução dos meses.

1.8 A apuração dos resultados e elaboração do relatório de medição IMR se dará da seguinte forma:

1.8.1 Caberá aos gerentes relacionados nos incisos I, III, IV e V do item 1.6 coletar os dados pertinentes à sua área de atuação e registrá-la até o dia 20 do mês subsequente ao mês de competência, em planilha de cálculo ou sistema dedicado para fins de seu processamento e apuração dos resultados no IMR.

1.8.1.1 Para a mensuração decorrente das obrigações deste apêndice, os agentes poderão utilizar a base de dados da Contratada, bem como visitas *in loco*, ou outras medidas que julgarem pertinentes.

1.8.2 Caberá ao profissional relacionado no inciso II do item 1.6 o processamento dos dados registrados na forma do item 1.8.1 e obtenção dos resultados do IMR, de forma prévia.

1.8.3 Caberá à Comissão do IMR, em reunião ordinária, emitir relatório sobre os dados levantados e avaliar os resultados gerados na forma do inciso 1.8.1, atribuindo nota a cada um dos indicadores estabelecidos no item 1.4.

1.8.4 O relatório elaborado pela Comissão deverá fornecer todos os subsídios necessários para o cálculo da Nota Final obtida pela Contratada e respectivo percentual de DESCONTO POR DESEMPENHO.

1.8.5 O relatório indicado no item 1.8.4 deverá ser apresentado ao gestor e fiscal do Contrato até o último dia do mês subsequente ao mês de referência, para fins de eventual DESCONTO POR DESEMPENHO, que ocorrerá sempre na fatura do mês subsequente à prestação do serviço.

1.9 A Comissão do IMR será responsável por apreciar o relatório mensal de medição e aprova-lo, ou determinar seu reprocessamento, ou ainda outras providências necessárias para sua conclusão.

1.9.1 A Comissão poderá ainda se reunir a qualquer tempo, extraordinariamente, convocada pela coordenação da comissão ou por qualquer um de seus membros, sempre que julgar necessário.

1.9.2 Todas as decisões e/ou reuniões da Comissão serão registradas em ata.

1.10 Se, porventura, um ou mais parâmetros apresentarem dados insuficientes, que resultem na impossibilidade de sua apuração ou que sejam julgados inconsistentes, a Comissão do IMR poderá valer-se da pontuação do mês anterior.

1.10.1 Caso a regra do item acima já tenha sido aplicada no mês anterior ou caso a Comissão julgue inviável a sua aplicação, caberá à Comissão sugerir solução alternativa conforme item 1.11.

1.11 Em casos que se identifique problemas técnicos durante a apuração do IMR, caberá à Comissão do IMR a indicação de sua solução, submetendo-a a análise da Diretoria da CETURB-ES.

2. CONDIÇÕES PARA PRODUÇÃO DE DADOS

2.1 Todos os registros realizados pela Contratada e pela Comissão do IMR para fins de apuração e avaliação dos indicadores do IMR deverão ser realizados, preferencialmente, de forma automatizada, considerando sempre a atualidade tecnológica e a prestação do serviço adequado.

2.2 Todos os bancos de dados mencionados neste apêndice deverão ser mantidos pela Contratada em meio digital com todos os componentes mínimos relativos a cada indicador em local facilmente acessível pelos agentes de fiscalização.

2.3 A produção de dados para fins de apuração da medição de resultado não eximirá a Contratada de eventuais obrigações de elaboração de dados ou informações decorrentes da observância da legislação naval, marítima ou urbana aplicável à operação do transporte aquaviário.

3. DO DESCONTO POR DESEMPENHO

3.1 O DESCONTO POR DESEMPENHO incidirá sobre o valor mensal devido à Contratada, no mês subsequente ao de referência dos serviços prestados.

3.2 O valor devido a título de desconto por desempenho pode variar mensalmente, de acordo com o resultado dos indicadores do IMR, conforme apuração procedida pela Comissão do IMR e gestor do Contrato.

3.3 Caso a empresa Contratada não disponibilize os relatórios e informações necessárias ao cômputo dos indicadores do IMR estabelecidos neste apêndice, será considerado o pior resultado para o cômputo dos índices, ou seja, Nota Final igual a zero, nos termos do item 2.4.

3.4 A tabela abaixo apresenta a relação entre a nota final e o valor do percentual a ser aplicado sobre os valores devidos à Contratada, relativo ao desconto por desempenho devido pela Contratada:

NOTA FINAL (NF)	Desconto por desempenho (%)
NF ≥ 85	0,0%
55 ≤ NF < 85	3,0%
40 ≤ NF < 55	6,0%
25 ≤ NF < 40	9,0%
NF < 25	12,0%

3.5 A Nota Final da Contratada será calculada a partir da média das notas mensais apresentadas, pela Comissão do IMR, para cada índice. A fórmula do cálculo da Nota Final é:

$$NF = \frac{N_{IHP} + N_{IVP} + N_{IQS} + N_{IRU} + N_{IME}}{5}$$

4. CONDIÇÕES PARA PAGAMENTO

4.1 A Contratada, no 1º dia útil do mês após a prestação dos serviços, apresentará medição com aferição das horas efetivamente operadas, que será analisada e aceita provisoriamente pelo fiscal do Contrato e submetida à Comissão do IMR.

4.1.1 O aceite provisório mencionado no item anterior não exime a Contratada de eventual DESCONTO POR DESEMPENHO, conforme normativos previstos neste Instrumento de Medição de Resultados.

4.1.2 A medição provisoriamente aceita será submetida à Comissão do IMR, que, com base nos dados levantados e avaliação dos resultados da Contratada no mês de referência, bem como nas notas atribuídas para cada um dos indicadores do IMR, emitirá relatório a ser encaminhado ao gestor do Contrato, até o último dia do mês subsequente ao mês de referência, conforme item 1.8.5 acima.

4.1.3 No relatório indicado no item anterior, a Comissão do IMR apreciará o relatório mensal de medição apresentado pela Contratada, podendo aprova-lo ou determinar o seu reprocessamento, ou ainda outras providências necessárias para a sua conclusão.

4.1.4 Com base no relatório da Comissão do IMR, o gestor do Contrato analisará a necessidade de glosa de eventual DESCONTO POR DESEMPENHO, que ocorrerá sempre na fatura do mês subsequente ao mês da prestação do serviço.

4.1.5 O aceite definitivo dos serviços se dará conjuntamente pela Comissão do IMR e fiscal do Contrato, mediante termo circunstanciado.

4.2 Após o aceite provisório dos serviços, conforme item 4.1.1 acima, a Contratada deverá apresentar a fatura, em no máximo 02 (dois) dias úteis.

4.3 O gestor e fiscal do Contrato terão o prazo de 2 (dois) dias úteis, contados do recebimento do relatório emitido pela Comissão do IMR, disposto no item 4.1.4 acima, para analisar e se manifestar quanto ao seu conteúdo e cálculo do valor eventualmente devido de DESCONTO POR DESEMPENHO, podendo solicitar eventuais alterações.

4.3.1 As alterações a serem promovidas deverão ser realizadas no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis.

4.4 Caso a Contratada discorde da avaliação dos indicadores do IMR apresentada no relatório da Comissão, bem como do cálculo de eventual DESCONTO POR DESEMPENHO, poderá recorrer e solicitar a sua revisão, nos termos do item 1.4 do Capítulo III deste instrumento.

4.4.1 A Comissão terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para se manifestar sobre o pedido da Contratada, devendo, no caso de não reconsideração, encaminhar o processo ao Diretor da CETURB-ES para avaliação, que terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para proferir sua decisão.

4.4.2 Em caso de procedência da impugnação apresentada pela Contratada, será refeito o cálculo dos valores devidos e ajuste do DESCONTO POR DESEMPENHO, nos termos da decisão proferida, liberando-se os valores que tiverem sido indevidamente glosados com as correções estabelecidas no instrumento de Contrato.

CAPÍTULO II

1. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE HORÁRIOS PROGRAMADOS - IHP

1.1 O **IHP** mede o cumprimento do quadro de horários disponibilizado ao Contratado, no que tange à pontualidade das viagens programadas.

1.2 A apuração do Índice deve ser mensal e de forma discriminada para cada travessia entre pontos de embarque e desembarque, com base em dados apurados

diariamente, relativos a cada uma das viagens realizadas.

1.3 O **IHP** é calculado, em termos percentuais, por meio da divisão do número de viagens realizadas (**NVR**) pelo número viagens programadas (**NVP**) no mês de apuração, com a seguinte expressão matemática:

$$\text{IHP} = \frac{\text{NVR}}{\text{NVP}} \times 100$$

1.3.1 Para a apuração de **NVR** devem ser consideradas como viagens realizadas no horário aquelas que partem entre 1 (um) minuto antes e 5 (cinco) minutos depois do horário programado.

1.3.2 A apuração deste Índice será feita através do sistema de monitoramento por GPS, de forma automatizada, registrando os efetivos horários de partida de todas as viagens, ao longo de todo o período de operação.

1.4 O banco de dados relativo ao **IHP** deverá conter, minimamente, os seguintes componentes:

- i. Local da apuração (Ponto de Embarque/Desembarque);
- ii. Dia, mês e ano da apuração;
- iii. Horário programado para a realização da viagem conforme programação operacional autorizada pela CETURB; e
- iv. Horário efetivo de realização da viagem.

1.5 O índice tem variação de 0% (zero por cento) a 100% (cem por cento), sendo tanto melhor quanto maior o percentual alcançado.

1.6 Aplicando-se o resultado obtido para o **IHP** na tabela de graduação, abaixo, encontra-se o valor do Índice de Horários Programados.

Aferição	Nota do IHP (N_{IHP})
$\text{IHP} \leq 40\%$	0
$40\% < \text{IHP} \leq 60\%$	25
$60\% < \text{IHP} \leq 80\%$	50
$80\% < \text{IHP} \leq 95\%$	75
$\text{IHP} \geq 95\%$	100

2. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DAS VIAGENS PROGRAMADAS – IVP

2.1 O **IVP** mede a relação entre o número de viagens efetivamente realizadas eo número de viagens programadas.

2.2 O **IVP** é aplicável a todas as viagens completas.

2.3 O quadro de horários a ser cumprido deverá ser o constante no apêndice II, que poderá ser alterado a critério da CETURB-ES, a ser previamente comunicado à Contratada.

2.4 A apuração do Índice deve ser mensal e de forma discriminada para cada viagem completa realizada, com base em banco de dados apurados diariamente, relativos a cada um das viagens realizadas.

2.5 O **IVP** é calculado, em termos percentuais, por meio da divisão do número de viagens efetivamente realizadas (**NVR**) pelo número de viagens programadas (**NVP**) no mês de apuração, com a seguinte expressão matemática:

$$IVP = \frac{NVR}{NVP} \times 100$$

2.5.1 A apuração desse índice será feita através do sistema de monitoramento por GPS, de forma automatizada, registrando a efetiva quantidade de viagens realizadas, ao longo de todo o período de operação.

2.6 O banco de dados com os registros necessários para a apuração desse índice deverá conter ao menos os mesmos componentes daquele empregado para o cálculo do **IHP**, descrito anteriormente.

2.7 O Índice tem variação de 0% (zero por cento) a 100% (cem por cento), sendo tanto melhor quanto maior o percentual alcançado.

2.8 Aplicando-se o resultado obtido para o **IVP** na tabela de graduação, abaixo, encontra-se o valor do Índice Cumprimento das Viagens Programadas.

Aferição	Nota do IVP (NIVP)
$IVP \leq 40\%$	0
$40\% < IVP \leq 60\%$	25
$60\% < IVP \leq 80\%$	50
$80\% < IVP \leq 95\%$	75
$IVP \geq 95\%$	100

3. ÍNDICE DE QUALIDADE DO SERVIÇO – IQS

3.1 O **IQS** mede a percepção dos USUÁRIOS quanto à qualidade do serviço prestado pelo Estado através da empresa Contratada.

3.2 O **IQS** é aplicável a todas as viagens.

3.3 A periodicidade de apuração do Índice deve ser trimestral não necessitando ser realizada de forma discriminada para cada viagem.

3.4 O **IQS** é determinado com base em dados apurados em pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS.

3.4.1 A pesquisa deverá colher a percepção dos USUÁRIOS sobre aspectos gerais da operação, abordando os seguintes temas:

- Condições de higiene e conforto das EMBARCAÇÕES;
- Urbanidade dos funcionários no trato com os USUÁRIOS;
- Organização das operações de embarque e desembarque;
- Tempo de espera para embarque;
- Cumprimento dos horários/intervalos programados; e
- Estado geral de manutenção das EMBARCAÇÕES.

3.5 O **IQS** é calculado, em termos percentuais, por meio da divisão do número de usuários satisfeitos com a prestação do serviço (**NUS**) pelo número de usuários que responderam a pesquisa (**NUP**), no mês de apuração, com a seguinte expressão matemática:

$$\text{IQS} = \frac{\text{NUS}}{\text{NUP}} \times 100$$

3.6 O Índice deverá ter variação de 0% (zero por cento) a 100% (cem por cento), sendo do tipo tanto melhor quanto maior o percentual alcançado.

3.7 Aplicando-se o resultado obtido para o **IQS** na tabela de graduação, abaixo, encontra-se o valor do Índice de Qualidade do Serviço.

Aferição	Nota do IQS (N _{IQS})
IVP ≤ 40%	0
40% < IVP ≤ 60%	25
60% < IVP ≤ 80%	50
80% < IVP ≤ 95%	75
IVP ≥ 95%	100

4. ÍNDICE DE RECLAMAÇÃO DOS USUÁRIOS – IRU

4.1 O **IRU** mede o índice de reclamações de atendimento ao direito do USUÁRIO ao controle adequado dos serviços públicos prestados pelo Estado do Espírito Santo.

4.2 O **IRU** é aplicável a todas as viagens.

4.3 A periodicidade de apuração do Índice deve ser mensal, com base em dados apurados diariamente de acordo com as reclamações recebidas pela CETURB-ES por telefone, meio eletrônico ou outros meios disponibilizados.

4.4 O **IRU** é calculado, em termos percentuais, por meio da divisão do número mensal de reclamações dos usuários (**NRU**), pelo número mensal de usuários transportados (**NUT**), com a seguinte expressão matemática:

$$IRU = 100 - \frac{NRU}{NUT} \times 10.000$$

4.4.1 A apuração desse Índice deverá ser feita pela CETURB-ES, que se responsabilizará pela manutenção e disponibilização dos registros para os agentes de fiscalização.

4.5 O Índice tem variação de 0% (zero por cento) a 100% (cem por cento), sendo tanto melhor quanto maior o percentual alcançado.

4.6 Aplicando-se o resultado obtido para o **IRU** anual na tabela de graduação, abaixo, encontra-se o valor do Índice de Resposta aos Usuários.

Aferição	Nota do IRU (NIRU)
$IRU \leq 30\%$	0
$30\% < IRU \leq 50\%$	25
$50\% < IRU \leq 70\%$	50
$70\% < IRU < 90\%$	75
$IRU \geq 90\%$	100

5. ÍNDICE DE MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DAS EMBARCAÇÕES - IME

5.1 O **IME** mede o resultado das vistorias das embarcações programadas realizadas de acordo com os critérios estabelecidos nas normas da marinha e da CETURB-ES.

5.2 A periodicidade de apuração do Índice deve ser mensal não necessitando ser realizada de forma discriminada para cada viagem, mas necessitando ser realizada semanalmente.

5.3 O **IME** é calculado, em termos percentuais, por meio da divisão do número de vistorias aprovadas pela fiscalização quanto a manutenção e/ou conservação (**NVA**), pelo número total de vistorias realizadas (**NVR**), com a seguinte expressão matemática:

$$\text{IME} = \frac{\text{NVA}}{\text{NVR}} \times 100$$

5.3.1 A apuração desse Índice deverá ser feita pela CETURB-ES, e deverá abordar os aspectos gerais da embarcação, tanto quanto à manutenção dos equipamentos e do barco propriamente dito, quanto a conservação e limpeza dos mesmos.

5.4 O Índice tem variação de 0% (zero por cento) a 100% (cem por cento), sendo tanto melhor quanto maior o percentual alcançado.

5.5 Aplicando-se o resultado obtido para o **IME** anual na tabela de graduação, abaixo, encontra-se o valor do Índice de Resposta aos Usuários.

Aferição	Nota do IME (<i>N_{IME}</i>)
IME ≤ 30%	0
30% < IME ≤ 50%	25
50% < IME ≤ 70%	50
70% < IME < 90%	75
IME ≥ 90%	100

CAPÍTULO III

1. DISPOSIÇÕES FINAIS

1.1 Caso a Contratada não alcance Nota Final igual ou superior a 85, conforme diretrizes apontadas neste instrumento, sofrerá o DESCONTO POR DESEMPENHO, sem prejuízo das demais disposições legais.

1.2 Caso haja uma única pontuação final que implique no desconto máximo de 12,0%, será instaurado processo administrativo para aplicação de eventuais penalidades cabíveis, nos termos da legislação vigente.

1.3 Todos os parâmetros de avaliação do presente documento poderão ser atualizados sempre que ocorrer modificação nos sistemas ou nas metodologias de suas respectivas apurações, mediante aditivo contratual.

1.3.1 Caberá à Comissão do IMR e à empresa Contratada, a proposição de revisão e alteração do presente instrumento de medição à Diretoria da CETURB-ES.

1.4 Os recursos interpostos pela Contratada à CETURB-ES solicitando a revisão do resultado final do IMR ou dos dados utilizados para cálculo de qualquer parâmetro

individualmente, sempre que couber, será apresentado obrigatoriamente acompanhada de comprovação material que sustente as justificativas dos recursos apresentados.

1.5 O sistema de medição aqui proposto será operacionalizado experimentalmente pelo período de 3 (três) meses.

1.5.1 Durante o período de operacionalização experimental prevista no item acima a CETURB-ES poderá rever os critérios e fórmulas definidos.

1.5.2 Durante o período de operacionalização experimental prevista no item acima, não serão aplicadas as penalidades previstas nos itens “3” e “4” do Capítulo I.

1.6 Casos omissos ou excepcionais serão avaliados pela Comissão do IMR e decididos pela diretoria da CETURB-ES.

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

JOSÉ EDUARDO DE SOUZA OLIVEIRA

GERENTE FG-GE

GTP - SEMOBI - GOVES

assinado em 05/04/2025 11:47:08 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 05/04/2025 11:47:08 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por JOSÉ EDUARDO DE SOUZA OLIVEIRA (GERENTE FG-GE - GTP - SEMOBI - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2025-V4Q6J5>