



Prefeitura de
Joinville

MODELAGEM JURÍDICA

Anexo IV - Sistema de Mensuração de Desempenho

PMI – Sistema de
Estacionamento Rotativo
Público (SERP) do
Município de Joinville/SC

Abril | 2024

CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº [-]

**ANEXO IV DO EDITAL – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO
(SMD)**

**CONCESSÃO COMUM PARA EXPLORAÇÃO, MANUTENÇÃO, CONSERVAÇÃO
E REALIZAÇÃO DE INVESTIMENTOS NECESSÁRIOS À PRESTAÇÃO DO
SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO EM VIAS E LOGRADOUROS
PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE JOINVILLE**

ABRIL DE 2024

SUMÁRIO

CAPÍTULO I – DIRETRIZES GERAIS	3
1. INTRODUÇÃO	3
CAPÍTULO II – ÍNDICES DE DESEMPENHO COMPONENTES DO FATOR DE DESEMPENHO.....	4
2. ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DO SISTEMA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (IDS) ..	4
3. ÍNDICE DE RECLAMAÇÃO DO USUÁRIO (IRU)	5
4. ÍNDICE DE QUALIDADE DO APOIO À FISCALIZAÇÃO (IQF).....	6
5. ÍNDICE DE COBERTURA TERRITORIAL (ICT)	7
CAPÍTULO III – FATOR DE DESEMPENHO.....	8
6. CÁLCULO DOS ÍNDICES DE DESEMPENHO	8
7. CÁLCULO DO FATOR DE DESEMPENHO	8
CAPÍTULO IV – FISCALIZAÇÃO.....	9
8. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO	9

CAPÍTULO I – DIRETRIZES GERAIS

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. O sistema de mensuração de desempenho disciplinado neste ANEXO se destina a fixar os níveis de qualidade e disponibilidade mínimos desejados pelo PODER CONCEDENTE e a permitir avaliar o desempenho da CONCESSIONÁRIA em suas atividades, mediante o cálculo e aplicação do FATOR DE DESEMPENHO (FD).
- 1.2. O resultado do FD incidirá sobre o valor do REPASSE mensal a ser pago pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE pela outorga da CONCESSÃO, nos termos do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DE REPASSE do CONTRATO.
- 1.3. A Tabela 1 descreve a responsabilidade pelas informações, a forma de aferição e a frequência mínima de aferição de cada ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) que compõem o FATOR DE DESEMPENHO.
- 1.3.1. A frequência mínima de aferição refere-se à granularidade mínima com que os ÍNDICES DE DESEMPENHO devem ser apurados e disponibilizados, nos termos deste ANEXO.
- 1.4. Os ÍNDICES DE DESEMPENHO podem ser compostos por um ou mais indicadores, e serão calculados conforme previsto neste ANEXO.
- 1.5. Todos os cálculos necessários para aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO e do FD apresentados neste ANEXO devem ser realizados considerando-se duas casas decimais e as regras de arredondamento das Normas Brasileiras ABNT NBR 5891.

Tabela 1: Relação dos ÍNDICES DE DESEMPENHO

Índice de desempenho	Responsável pelas informações	Forma de aferição	Frequência Mínima de aferição
Índice de Disponibilidade do Sistema de Tecnologia da Informação (IDS)	Poder Concedente	Extração de dados via sistema	Mensal
Índice de Reclamação do Usuário (IRU)	Poder Concedente	Portal de Atendimento disponibilizado pela Concessionária	Mensal
Índice de Qualidade do Apoio à Fiscalização (IQF)	Poder Concedente	Relatório Gerencial	Mensal
Índice de Cobertura Territorial (ICT)	Concessionária	Relatório Gerencial	Mensal

CAPÍTULO II – ÍNDICES DE DESEMPENHO COMPONENTES DO FATOR DE DESEMPENHO

2. ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DO SISTEMA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (IDS)

- 2.1. Objetivo: mensurar a disponibilidade do Sistema de Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO ao PODER CONCEDENTE e aos USUÁRIOS.
- 2.2. Procedimento de cálculo: O IDS deve ser aferido mensalmente por meio da relação entre o número de horas em que Sistema de Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO está disponível para acesso pelo PODER CONCEDENTE e pelos USUÁRIOS sobre total de horas que deveria estar no período aferido, conforme fórmula a seguir:

$$IDS = \frac{\text{Número de horas em que o Sistema de Tecnologia da Informação está disponível no período aferido}}{\text{Número total de horas em que o Sistema de Tecnologia da Informação deveria estar disponível no período aferido}} \times 100$$

- 2.3. Para ser considerável disponível, o Sistema de Tecnologia da Informação deve atender os requisitos mínimos estabelecidos no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.
- 2.4. O IDS deve ser convertido em uma nota, conforme Tabela 2.

Tabela 2: Conversão do IDS

IDS	NOTA IDS
IDS ≥ 99,5%	5,0
99,5% > IDS ≥ 99,0%	4,0
99,0% > IDS ≥ 98,5%	3,0
98,5% > IDS ≥ 98,0%	2,0
98,0% > IDS ≥ 97,5%	1,0
IDS < 97,5%	0,0

3. ÍNDICE DE RECLAMAÇÃO DO USUÁRIO (IRU)

- 3.1. Objetivo: monitorar as manifestações espontâneas de USUÁRIOS sobre insatisfações e reclamações sobre o SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.
- 3.2. Procedimento de cálculo: o IRU deve ser aferido mensalmente por meio da relação entre o número total de reclamações dos USUÁRIOS e o número total de CADs comercializados no período aferido, conforme fórmula a seguir:

$$IRU = \frac{\text{Número total de reclamações recebidas no período aferido}}{\text{Número total de CAD comercializados no período aferido}} \times 100$$

- 3.3. O número total de reclamações de USUÁRIOS para cálculo do IRU deve considerar as reclamações recebidas por meio do Portal de Atendimento disponibilizado pela Concessionária, seja por chamada telefônica ou por outra plataforma que vier a ser criada.
- 3.4. Devem ser consideradas, para a aferição do IRU, todas as reclamações relativas ao SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, nos termos do CONTRATO, incluindo os seguintes assuntos:
- a) Dificuldade no acesso à APLICAÇÃO MÓVEL para aquisição de CADs;
 - b) Dificuldade no acesso à APLICAÇÃO MÓVEL para ativação de CADs;
 - c) Dificuldades diversas com a APLICAÇÃO MÓVEL;
 - d) Dificuldade de ativação do CAD por outros canais, como telefone e mensagem de texto (“SMS”);
 - e) Dificuldade na compra de CAD no PONTO DE VENDA;
 - f) Dificuldade ou ausência de PONTOS DE VENDA; e
 - g) Má conservação da sinalização horizontal ou vertical.
- 3.5. O IRU deve ser convertido em uma nota, conforme Tabela 3.

Tabela 3: Conversão do IRU

IRU	NOTA IRU
IRU ≤ 0,2%	5,0
0,2% < IRU ≤ 0,4%	4,0
0,4% < IRU ≤ 0,8%	3,0
0,8% < IRU ≤ 1,2%	2,0
1,2% < IRU ≤ 1,6%	1,0
IRU > 1,6%	0,0

4. ÍNDICE DE QUALIDADE DO APOIO À FISCALIZAÇÃO (IQF)

- 4.1. Objetivo: mensurar a qualidade do serviço prestado pela CONCESSIONÁRIA em relação ao apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, às informações disponibilizadas aos USUÁRIOS e à adequação da sinalização horizontal e vertical, nos termos do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.
- 4.2. Procedimento de cálculo: o IQF deve ser aferido mensalmente por meio da relação da quantidade de infrações lavradas pelo PODER CONCEDENTE que foram contestadas pelos USUÁRIOS e cujo recurso foi deferido em favor do USUÁRIO e a quantidade de infrações lavradas pelo PODER CONCEDENTE no mesmo período, conforme fórmula a seguir:

$$IQF = \frac{\text{Número de infrações lavradas deferidas em favor do USUÁRIO no período aferido}}{\text{Número de infrações lavradas no período aferido}} \times 100$$

- 4.3. O IQF deve ser convertido em uma nota, conforme Tabela 4.

Tabela 4: Conversão do IQF

IQF	NOTA IQF
IQF ≤ 2,0%	5,0
2,0% < IQF ≤ 4,0%	4,0
4,0% < IQF ≤ 6,0%	3,0
6,0% < IQF ≤ 8,0%	2,0
8,0% < IQF ≤ 10,0%	1,0
IQF > 10,0%	0,0

- 4.4. Devem ser desconsideradas, para a aferição do IQF, as infrações lavradas e contestadas e cujos recursos tenham sido deferidos em favor do USUÁRIO por razão alheia à CONCESSIONÁRIA.

5. ÍNDICE DE COBERTURA TERRITORIAL (ICT)

5.1. Objetivo: mensurar a abrangência de cobertura territorial do serviço de apoio à fiscalização das REGIÕES em que o SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO é operado pela CONCESSIONÁRIA.

5.2. Procedimento de cálculo: o ICT deve ser aferido mensalmente por meio da média do $ICT_{diário}$:

$$ICT_{mensal} = \frac{\sum_{j=1}^n ICT_{diário}}{n}$$

Sendo n = número de dias no mês com funcionamento do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.

5.3. Procedimento de cálculo do $ICT_{diário}$: o $ICT_{diário}$ deve ser aferido por meio da relação entre a quantidade de REGIÕES cobertas no dia e a quantidade de REGIÕES total da CONCESSÃO.

$$ICT_{diário} = \frac{\text{Número de REGIÕES cobertas no dia}}{\text{Número de REGIÕES da CONCESSÃO}} \times 100$$

5.4. A REGIÃO deve ser considerada coberta, em um determinado dia, caso a CONCESSIONÁRIA apoie a fiscalização na REGIÃO, nesse dia, comprovando-se pelo envio e registro da localização, em formato latitude e longitude, no Sistema de Informação da Tecnologia, do pessoal e MECANISMOS DE APOIO À FISCALIZAÇÃO adotados pela CONCESSIONÁRIA.

5.5. O ICT deve ser convertido em uma nota, conforme Tabela 5.

Tabela 5: Conversão do ICT

ICT	NOTA ICT
ICT ≥ 98,5%	5,0
98,5% > ICT ≥ 97%	4,0
97% > ICT ≥ 95,5%	3,0
95,5% > ICT ≥ 94%	2,0
94% > ICT ≥ 92,5%	1,0
ICT < 92,5%	0,0

CAPÍTULO III – FATOR DE DESEMPENHO

6. CÁLCULO DOS ÍNDICES DE DESEMPENHO

- 6.1. A aferição de cada ÍNDICE DE DESEMPENHO que compõe o FD deve ser iniciada no 24º (vigésimo quarto) mês, inclusive, a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, respeitada a frequência mínima da aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, nos termos do presente ANEXO.
- 6.2. Os ÍNDICES DE DESEMPENHO são calculados por meio da média aritmética simples de todas as suas aferições realizadas nos 12 (doze) meses que compõem o FD.

7. CÁLCULO DO FATOR DE DESEMPENHO

- 7.1. O FD deve ser calculado a cada 12 (doze) meses, contados do início da aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO.

7.1.1. Excepcionalmente no último período de 12 (dozes) meses de vigência do CONTRATO, o FD deve ser calculado considerando os primeiros 11 (onze) meses deste período, inclusive o último mês do CONTRATO.

- 7.2. O FD é calculado conforme a seguinte fórmula:

$$FD = [0,25 \times IDS + 0,25 \times IRU + 0,25 \times IQF + 0,25 \times ICT] / 5$$

- 7.3. O resultado do cálculo do FD varia entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) o pior resultado e 1 (um) o melhor resultado.

7.3.1. Seu resultado é aplicado na fórmula de cálculo do REPASSE, prevista no ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DO REPASSE do CONTRATO.

- 7.4. Na impossibilidade de aferição, por culpa da CONCESSIONÁRIA, de um ou mais de um dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, ou dos indicadores que os compõem, em determinado período que deveria(m) ser aferido(s), deve ser atribuída nota mínima ao(s) ÍNDICE(S) DE DESEMPENHO ou indicador(es) não medido(s).

- 7.5. Na impossibilidade de aferição, por culpa do PODER CONCEDENTE, de um ou mais de um dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, ou dos indicadores que os compõem, em determinado período que deveria(m) ser aferido(s), deve ser atribuída nota máxima ao(s) ÍNDICE(S) DE DESEMPENHO ou indicador(es) não medido(s).

- 7.6. Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 3 (três) na qualidade de serviço para um mesmo ÍNDICE DE DESEMPENHO por 3 (três) meses

consecutivos ou alternados em um prazo de 2 (dois) anos, ela deve apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido ÍNDICE DE DESEMPENHO, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

- 7.6.1. Caso a frequência mínima de aferição do ÍNDICE DE DESEMPENHO seja inferior a um mês, deve ser considerada a média aritmética simples das suas aferições no mês para aplicação da obrigação de que trata o subitem 7.6.
 - 7.6.2. Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o referido plano no prazo estipulado, a nota do referido ÍNDICE DE DESEMPENHO deve ser 0 (zero) no mês subsequente à nota abaixo de 3 (três).
- 7.7. A cada período de 12 (doze) meses de aferição, deve ser elaborado um Relatório de Desempenho compreendendo o resultado do FD, bem como todas as informações utilizadas para a sua aferição e dos ÍNDICES DE DESEMPENHO que o compõe.
- 7.7.1. A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar ao PODER CONCEDENTE todas as informações necessárias para aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, nos termos desse ANEXO.
- 7.8. A cada mês o PODER CONCEDENTE deve elaborar e disponibilizar Relatório Parcial de Desempenho compreendendo o resultado dos ÍNDICES DE DESEMPENHO aferidos no período, bem como todas as informações utilizadas para a sua aferição e consolidação parcial do resultado do FD.
- 7.8.1. O Relatório de que trata o subitem 7.8 também deve conter o inteiro teor do relato de reclamações, comentários e ocorrências comunicados pelos USUÁRIOS sobre o OBJETO registradas no Portal de Atendimento disponibilizado pela Concessionária ou similar, conforme o ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA do CONTRATO, respeitada a privacidade dos USUÁRIOS.

CAPÍTULO IV – FISCALIZAÇÃO

8. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO

- 8.1. O PODER CONCEDENTE, durante toda a vigência do CONTRATO, poderá contar com o apoio técnico de terceiros, incluindo a contratação de VERIFICADOR INDEPENDENTE, nos termos do CONTRATO, para realizar a coleta de informações e aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO que compõem o FD.

- 8.1.1. O terceiro ou o VERIFICADOR INDEPENDENTE não substituem, nem afastam o exercício do poder de fiscalização do PODER CONCEDENTE no âmbito da CONCESSÃO.
- 8.2. A contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE não impede que o PODER CONCEDENTE realize a aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO ou eventuais vistorias por conta própria.
- 8.2.1. Nesses casos, prevalecem as medições do PODER CONCEDENTE sobre aquelas realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.
- 8.2.2. À CONCESSIONÁRIA é facultado, em qualquer caso, o acompanhamento das vistorias *in loco*.
- 8.3. O PODER CONCEDENTE deve consolidar e enviar para a CONCESSIONÁRIA o relatório de desempenho compreendendo o resultado do FD, conforme subitem 7.8, no prazo de até cinco (cinco) dias úteis do encerramento do mês imediatamente anterior.
- 8.4. Recebido o relatório de desempenho de que trata o subitem 8.3, a CONCESSIONÁRIA tem o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para avaliar e contestar o seu conteúdo.
- 8.5. Havendo discordância da CONCESSIONÁRIA quanto à(s) informação(ões) constante(s) do relatório de desempenho, a CONCESSIONÁRIA deve entregar ao PODER CONCEDENTE, dentro do prazo fixado no subitem 8.4, impugnação, contendo as devidas justificativas.
- 8.6. Concluindo-se que a discordância trazida pela CONCESSIONÁRIA é procedente, a diferença apurada deve ser liquidada no(s) mês(es) subsequente(s) à respectiva decisão, mediante o acréscimo ou o desconto do REPASSE.
- 8.6.1. A diferença de que trata o subitem 8.6 deve ser liquidada na parcela do REPASSE seguinte à apuração.
- 8.7. Eventual(is) divergência(s) quanto ao FD aferido pelo PODER CONCEDENTE não solucionada(s) por meio do procedimento descrito nos subitens 8.5 e 8.6 deste ANEXO devem ser dirimidas entre as PARTES por meio dos mecanismos de solução de conflitos previstos no CONTRATO.