

**PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES**

**CONCORRÊNCIA nº 002/12-SMT**

**Processo Administrativo nº 2010-0.349.079-0**

**CONCESSÃO PARA A IMPLEMENTAÇÃO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DOS  
ESTACIONAMENTOS PÚBLICOS DO MERCADO MUNICIPAL DE SÃO PAULO, PRAÇA  
FERNANDO COSTA E PRAÇA ROOSEVELT.**

**ANEXO IX. – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

## ÍNDICE

### SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
ÍNDICE DE QUALIDADE - IQ.....	6
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - IS .....	7
ÍNDICE DE DESEMPENHO - ID.....	10
ÍNDICE DE TEMPO DE ESPERA - ITE .....	18
PROCEDIMENTO DE OBTENÇÃO DO IQ.....	18
FATORES DE COMPENSAÇÃO .....	21
CADUCIDADE DO CONTRATO .....	23
PRAZOS.....	23

## INTRODUÇÃO

O presente documento faz parte dos Anexos Técnicos do Edital de Concorrência realizada pela PREFEITURA DE SÃO PAULO, através da SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, PARA A CONCESSÃO COMUM QUE TEM POR OBJETO A IMPLEMENTAÇÃO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DOS ESTACIONAMENTOS PÚBLICOS DO MERCADO MUNICIPAL DE SÃO PAULO, PRAÇA FERNANDO COSTA E PRAÇA ROOSEVELT.

Este documento detalha o Sistema de Mensuração de Desempenho para a Operação dos três estacionamentos públicos previstos no edital, a saber, Mercado Municipal de São Paulo, Praça Fernando Costa e Praça Roosevelt, definindo a metodologia aplicada para aferir o desempenho do CONCESSIONÁRIO na gestão dos estacionamentos, apresentando, para tanto, os critérios, parâmetros, fórmulas e indicadores utilizados na avaliação dos serviços.

O presente documento também detalha os fatores de compensação que poderão ser aplicados ao CONCESSIONÁRIO em função dos resultados obtidos nos indicadores.

O SISTEMA DE DESEMPENHO estabelecido por este anexo não elimina ou substitui, mas sim, complementa outros mecanismos e ações de fiscalização do PODER CONCEDENTE no âmbito da CONCESSÃO.

A aferição e mensuração da qualidade do resultado obtido em relação aos SERVIÇOS prestados serão realizadas por meio do **Índice de Qualidade (IQ)**, que por sua vez será obtido por meio do resultado de outros três indicadores:

- **Índice de Satisfação do Usuário (IS)**: avalia a qualidade do serviço por meio de pesquisa de opinião realizada diretamente com os usuários.

- **Índice de Desempenho (ID):** avalia o grau de disponibilidade da infraestrutura e o desempenho nos serviços prestados pelo Concessionário nos três estacionamentos.
- **Índice de Tempo de Entrega (ITE):** avalia a agilidade na entrega do veículo ao usuário no caso de garagens automatizadas.

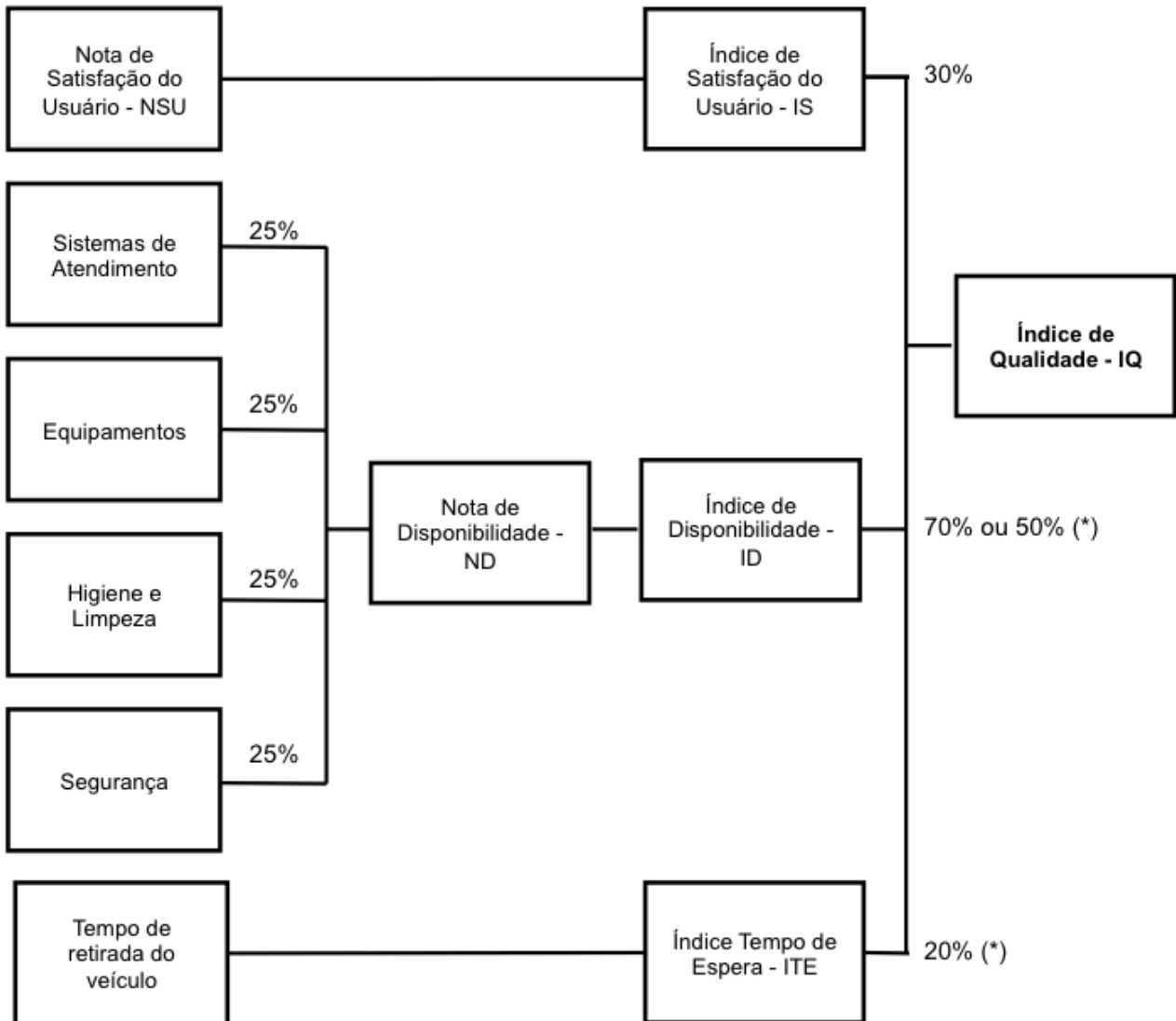
As avaliações para obtenção do **Índice de Qualidade – IQ** serão aplicadas especificamente para cada um dos três estacionamentos, Mercado Municipal de São Paulo, Praça Fernando Costa e Praça Roosevelt.

Em até seis meses após o início da operação de cada um dos estacionamentos, o CONCESSIONÁRIO realizará sua primeira avaliação de atingimento das metas estabelecidas, sendo que nesta primeira avaliação não lhe serão aplicados os fatores de compensação previstos neste anexo.

Decorridos seis meses da primeira avaliação, o CONCESSIONÁRIO realizará a segunda avaliação e, neste ensejo, caso existam compensações, as mesmas serão reduzidas em 50% (cinquenta por cento) do valor estabelecido neste anexo.

A partir do segundo ano de operação, as avaliações serão anuais e as compensações, se houver, obedecerão aos critérios estabelecidos no capítulo FATORES DE COMPENSAÇÃO deste anexo.

O diagrama a seguir ilustra a composição do Índice de Qualidade:



(\*) O Índice de Tempo de Espera (ITE) será apurado apenas para o caso de garagem automatizada, o qual terá peso de 20% da avaliação do IQ e, por conseguinte, o Índice de Disponibilidade (ID) terá peso de 50%.

## ÍNDICE DE QUALIDADE - IQ

O **Índice de Qualidade – IQ** será composto por três indicadores, o Índice de Satisfação do Usuário – IS, o Índice de Desempenho – ID e o Índice de Tempo de Espera - ITE, no caso das garagens automatizadas:

- **Índice de Satisfação do Usuário (IS):** avalia a qualidade do serviço, por meio de pesquisa de opinião realizada diretamente com os usuários.
- **Índice de Desempenho (ID):** avalia o grau de disponibilidade da infraestrutura e o desempenho nos serviços prestados pelo Concessionário nos três estacionamentos.
- **Índice de Tempo de Espera (ITE):** avalia a agilidade na entrega do veículo ao usuário no caso de garagens automatizadas.

O resultado do Índice de Qualidade - IQ será obtido por meio da seguinte fórmula:

Para garagens convencionais:

$$IQ = 0,3 \times IS + 0,7 \times ID$$

Para garagens automatizadas:

$$IQ = 0,3 \times IS + 0,5 \times ID + 0,2 \times ITE$$

## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - IS

O **Índice de Satisfação do Usuário - IS** será obtido a partir do resultado da **Nota de Satisfação do Usuário – NSU**, conforme tabela a seguir:

<b>Nota de Satisfação do Usuário - NSU</b>	<b>Índice de Satisfação do Usuário - IS</b>
NSU $\geq$ 4	1,00
3 $\leq$ NSU < 4	0,75
2 $\leq$ NSU < 3	0,50
NSU < 2	0,00

A **Nota de Satisfação do Usuário – NSU** será obtida por meio de uma Pesquisa de Satisfação, que deve ser realizada por empresa especializada em pesquisas de mercado. Essa empresa será contratada pelo CONCESSIONÁRIO, mediante prévia aceitação do PODER CONCEDENTE.

Serão realizadas Pesquisas de Satisfação com os usuários de cada um dos estacionamentos, a saber, Mercado Municipal de São Paulo, Praça Fernando Costa e Praça Roosevelt. Estes resultados indicarão os **Índices de Satisfação do Usuário – IS** das respectivas garagens.

A Pesquisa de Satisfação de cada um dos estacionamentos ocorrerá duas vezes ao ano, sendo a primeira nos seis primeiros meses de operação e a segunda no semestre seguinte e assim por diante. O relatório a ser gerado com os resultados deverá ser entregue ao PODER CONCEDENTE em até 15 (quinze) dias ao término da pesquisa, não excedendo o período de 6 (seis) meses, dentro do qual poderia ser realizada a pesquisa.

O conteúdo do questionário a ser desenvolvido deverá ser previamente aceito pelo PODER CONCEDENTE e abordará, no mínimo, as atividades listadas a seguir:

- Aspecto da garagem;
- Qualidade do serviço;
- Posturas dos funcionários;
- Limpeza;
- Comunicação visual;
- Acesso às vagas;
- Tempos de localização de vagas;
- Sistemas de cobrança;
- Segurança;
- Qualidade do Bicletário.

Caso o CONCESSIONÁRIO opte pela operação dos estacionamentos, ou de parte deles, pelo **processo automatizado de acesso às vagas**, o questionário deverá ser acrescido pelos seguintes itens:

- Funcionamento do processo automatizado;
- Tempo de espera para deixar o veículo.

Serão realizadas entrevistas de campo em cada estacionamento a partir do início da operação, sendo que a coleta de dados deverá contemplar uma amostra estatisticamente representativa do universo da demanda.

A definição da amostra e as datas das entrevistas serão estabelecidas pela empresa responsável pela pesquisa, devendo ser aprovadas pelo PODER CONCEDENTE, sem que o CONCESSIONÁRIO tenha conhecimento das datas em que serão realizadas as referidas pesquisas.

Os entrevistados serão ouvidos após fazer uso do serviço a ser avaliado. Dessa forma, as avaliações referentes aos estacionamentos deverão ser realizadas nas saídas dos mesmos, de forma a garantir que os entrevistados tenham utilizado o serviço avaliado.



Os quesitos avaliados receberão notas de 0 (zero) a 5 (cinco) pontos, sem qualquer qualificação ou considerando a qualificação definida na tabela acima. Após tabulação dos resultados por meio de média aritmética de todos os itens avaliados, o resultado final será uma nota entre 0 (zero) e 5 (cinco) pontos. Será apurada uma média aritmética das duas avaliações realizadas em cada ano a fim de obter a nota final do Índice de Satisfação do exercício.

Os questionários que possibilitam a obtenção **do Índice de Satisfação do Usuário – IS** serão enviados, tanto ao CONCESSIONÁRIO como ao PODER CONCEDENTE no formato e no prazo acordado entre as partes.

## ÍNDICE DE DESEMPENHO - ID

O **Índice de Desempenho - ID** foi elaborado para retratar a disponibilidade da infraestrutura prevista e o desempenho do Concessionário nos serviços prestados nos três estacionamentos, quais sejam, Mercado Municipal de São Paulo, Praça Fernando Costa e Praça Roosevelt.

O **Índice de Desempenho - ID** será obtido através da avaliação de quatro grupos de indicadores, em que serão considerados os seguintes aspectos:

- Sistemas de Atendimento
- Equipamentos
- Higiene e Limpeza
- Segurança

Para cada grupo, foram definidos os itens específicos que devem ser avaliados, conforme tabela a seguir:

ÍTEM	GRUPO	ITENS ESPECÍFICOS
1	Sistemas de Atendimento	Sistema de indicação de vagas Sistema de cobrança Sistema de controle de entrada e saída Sistema automatizado de acesso às vagas (se houver)
2	Equipamentos	Sistema de proteção de incêndio Elevadores Ar condicionado (se houver) Comunicação visual
3	Higiene e Limpeza	Aspecto geral Sanitários
4	Segurança	Sistema de captação, registro e transmissão de imagens Proteção de pára-choques e cantoneiras Sinalização de pontos críticos Equipe de monitoramento (se houver)

Os critérios de avaliação serão definidos pelo Verificador , com base nos parâmetros apresentados neste documento, devendo deles ter prévio conhecimento o CONCESSIONÁRIO, para daí então, serem aprovados pelo PODER CONCEDENTE.

Definidos os critérios, os itens descritos serão aferidos por meio de relatórios (gerados manualmente ou por meio de sistema), ou verificações *in loco*, a depender dos tipos de avaliações a serem realizadas pela figura do Verificador , estas últimas sem o prévio conhecimento do CONCESSIONÁRIO.

Cada um dos indicadores receberá uma nota, na escala de 1 (um) a 5 (cinco), conforme os quadros de indicadores que são apresentados adiante. Após a definição da média aritmética para cada grupo de que trata a tabela de indicadores, será obtida a Nota de Adequação - NA que será calculada por meio da fórmula apresentada a seguir:

$$NA = 0,25 \times NAT + 0,25 \times NEQ + 0,25 \times NHL + 0,25 \times NSG$$

Onde:

**NA – Nota de Adequação**

**NAT – Nota de Sistemas de Atendimento**

**NEQ – Nota de Equipamentos**

**NHL – Nota de Higiene e Limpeza**

**NSG – Nota de Segurança**

A partir da Nota de Adequação, será obtido o **Índice de Desempenho - ID**, de acordo com a seguinte tabela:

<b>Nota de Adequação - NA</b>	<b>Índice de Desempenho - ID</b>
NA ≥ 4,5	1,00
4 ≤ NA < 4,5	0,75
3 ≤ NA < 4	0,50

$2 \leq NA < 3$	0,25
$NA \leq 2$	0,00

As avaliações necessárias para mensuração de cada um dos indicadores previstos serão realizadas mensalmente sendo que a nota final de cada indicador será obtida através da média aritmética do período avaliado: seis meses no caso das duas primeiras avaliações e um ano para as demais.

O Verificador , responsável pela aplicação das metodologias de avaliação **do Índice de Desempenho – ID**, poderá ser contratado pelo CONCESSIONÁRIO com prévia aprovação do PODER CONCEDENTE, conforme o Anexo 2.1- Caderno de Encargos do Contrato de Concessão. O relatório a ser gerado com os resultados deverá ser entregue tanto ao CONCESSIONÁRIO quanto ao PODER CONCEDENTE em até 15 (quinze) dias do término da efetiva realização.

A seguir são apresentados os Quadros de Indicadores dos quatro grupos previstos, com os parâmetros que permitirão obter a Nota de Adequação que resultará no **Índice de Desempenho – ID**.



Fls. ....  
do PA nº 2010-0.349.079-0,  
(a).....

GRUPO 1 – SISTEMAS DE ATENDIMENTO		NOTA DE AVALIAÇÃO					
ITEM	AVALIAÇÃO	FORMA DE MEDIÇÃO	NOTA DE AVALIAÇÃO				
			5	4	3	2	1
Sistemas de Indicação de Vagas ****	Disponibilidade / Funcionamento do sistema em perfeitas condições de atendimento e utilização (Total de horas disponíveis / Total de Horas de Disponibilidade Estipulada) *	Verificação <i>in loco</i> Check list mensal	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85 %
Sistema de cobrança	Disponibilidade / Funcionamento do sistema em perfeitas condições de atendimento e utilização (Total de horas disponíveis / Total de Horas de Disponibilidade Estipulada)*	Verificação <i>in loco</i> Check list mensal	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85 %
Sistema de Controle de entrada e saída	Disponibilidade / Funcionamento do sistema de controle de entrada e saída em perfeitas condições de utilização (Total de horas disponíveis / Total de Horas de Disponibilidade Estipulada)*	Verificação <i>in loco</i> Amostra mensal	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85%
Sistema Automatizado de Acesso às Vagas ***	Disponibilidade / Funcionamento do sistema automatizado de acesso às vagas em perfeitas condições de utilização (Total de horas disponíveis / Total de Horas de Disponibilidade Estipulada)*	Verificação <i>in loco</i> Check list mensal	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85 %

**QUADROS DE INDICADORES**

Fls. ....  
do PA nº 2010-0.349.079-0,  
(a).....

GRUPO 2 – EQUIPAMENTOS							
ITEM	AVALIAÇÃO	FORMA DE MEDIÇÃO	NOTA DE ADEQUAÇÃO				
			5	4	3	2	1
Sistemas de proteção contra incêndio	Disponibilidade / Funcionamento do sistema de proteção contra incêndio em perfeitas condições de utilização (Total de horas disponíveis / Total de Horas de Disponibilidade Estipulada)*	Verificação <i>in loco</i> Amostra mensal	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85%
Elevadores	Disponibilidade / Funcionamento dos elevadores em perfeitas condições de utilização (Total de horas disponíveis / Total de Horas de Disponibilidade Estipulada)*	Verificação <i>in loco</i> Amostra mensal	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85%
Ar condicionado (se houver)	Disponibilidade / Funcionamento dos equipamentos de ar condicionado em perfeitas condições de utilização (Total de horas disponíveis / Total de Horas de Disponibilidade Estipulada)*	Verificação <i>in loco</i> Amostra mensal	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85%
Comunicação Visual **	Disponibilidade / Funcionamento dos equipamentos de Comunicação Visual em perfeitas condições de utilização (Total de horas disponíveis / Total de Horas de Disponibilidade Estipulada)*	Verificação <i>in loco</i> Amostra mensal	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85%

Fls. ....  
do PA nº 2010-0.349.079-0,  
(a).....

GRUPO 3 – HIGIENE E LIMPEZA							
ITEM	AVALIAÇÃO	FORMA DE MEDIÇÃO	NOTA DE ADEQUAÇÃO				
			5	4	3	2	1
Aspecto Geral	Cumprimento do Plano de Limpeza a ser entregue pelo CONCESSIONÁRIO no início das operações, contendo a quantidade e a periodicidade de limpeza da garagem	Check list Amostra mensal	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85%
Sanitários	Cumprimento do Plano de Limpeza a ser entregue pelo CONCESSIONÁRIO no início das operações, contendo a quantidade e periodicidade de limpeza dos sanitários	Check list Amostra quinzenal	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85%

Fls. ....  
do PA nº 2010-0.349.079-0,  
(a).....

GRUPO 4 – SEGURANÇA							
ITEM	AVALIAÇÃO	FORMA DE MEDIÇÃO	NOTA DE ADEQUAÇÃO				
			5	4	3	2	1
Sistema de captação, registro e transmissão de imagens	Disponibilidade / Funcionamento do sistema de captação, registro e transmissão de imagens em perfeitas condições de utilização (Total de horas disponíveis / Total de Horas de Disponibilidade Estipulada)*	Verificação <i>in loco</i> Amostra mensal	= 100%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85%
Proteção de Pára-choques e cantoneiras	Disponibilidade / Funcionalidade dos equipamentos de proteção de pára-choques e cantoneiras em perfeitas condições de utilização (Quantidade de equipamentos em ordem / Quantidade de equipamentos)	Verificação <i>in loco</i> Amostra mensal	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85%
Sinalização de pontos críticos**	Disponibilidade / Funcionalidade do sistema de sinalização de pontos críticos em perfeitas	Verificação <i>in loco</i> Amostra mensal	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85%



Fls. ....  
do PA nº 2010-0.349.079-0,  
(a).....

	condições de utilização (Quantidade de equipamentos em ordem / Quantidade de equipamentos)						
Equipe de monitoramento (se houver)	Disponibilidade da equipe de monitoramento em perfeitas condições de operação (Total de horas disponíveis / Total de Horas de Disponibilidade Estipulada)*	Verificação <i>in loco</i> Amostra mensal	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85%

\* O total de horas de disponibilidade estipulada será definido de acordo com o período de operação informado no **Plano Operacional** a ser apresentado pelo CONCESSIONÁRIO. O total de horas disponíveis será obtido da subtração da quantidade de horas fora de operação detectadas pelo Verificador do total de horas de disponibilidade estipulada.

\*\* Os projetos de Comunicação Visual e Sinalização dos Pontos Críticos deverão ser elaborados pelo CONCESSIONÁRIO e aprovados previamente pelo órgão fiscalizador do PODER CONCEDENTE.

\*\*\* Aplicável caso o estacionamento opere pelo **processo automatizado de acesso às vagas**

## ÍNDICE DE TEMPO DE ESPERA - ITE

O **Índice de Tempo de Espera - ITE** foi elaborado para retratar a média mensal do tempo gasto para o recebimento do veículo pelo usuário, caso o estacionamento opere pelo processo automatizado de acesso às vagas.

O **ITE** será obtido em função do tempo médio mensal de espera dos usuários para retirada dos veículos do estacionamento, conforme tabela a seguir:

<b>Tempo médio de retirada do veículo (em minutos)- TM</b>	<b>Índice de Tempo de Espera – ITE</b>
$TM \leq 3$	1,00
$3 < TM \leq 4$	0,75
$4 < TM \leq 5$	0,50
$5 < TM \leq 6$	0,25
$TM > 6$	0,00

O **ITE** será obtido a partir dos relatórios gerados pelo Sistema de Automação, tal como definido no Anexo 2.1. - Caderno de Encargos.

## PROCEDIMENTO DE OBTENÇÃO DO IQ

O CONCESSIONÁRIO deverá calcular o **Índice de Satisfação do Usuário – IS**, o **Índice de Desempenho – ID** e o **Índice de Tempo de Espera - ITE**, conforme explicitado neste anexo e de acordo com as seguintes periodicidades.

O **Índice de Satisfação do Usuário – IS** será aferido duas vezes ao ano com a realização da Pesquisa de Satisfação junto aos usuários, a primeira no primeiro período de seis meses de operação e a segunda ao longo do semestre seguinte. A partir dos resultados

semestrais, o **Índice de Satisfação – IS** será calculado pela média aritmética de tais valores.

Os períodos de avaliação, tanto semestrais como anuais, terão como data-base de referência a data de início de operação de cada estacionamento. Terminado um período de avaliação, terá início, imediatamente, o próximo período de avaliação.

As Pesquisas de Satisfação serão realizadas por empresa especializada, em qualquer dos meses que compõem o período de avaliação.

As avaliações que possibilitam a obtenção do **Índice de Desempenho – ID** serão realizadas mensalmente pelo Verificador e seus resultados serão enviados tanto ao CONCESSIONÁRIO como ao PODER CONCEDENTE. A partir dos resultados mensais, o **Índice de Desempenho – ID** será calculado pela média aritmética de tais valores.

De posse dos resultados parciais dos Índices de Desempenho, calculados segundo a metodologia definida neste anexo, o CONCESSIONÁRIO poderá avaliar os resultados obtidos e tomar as ações necessárias para a correção de eventuais desvios.

O **Índice de Tempo de Espera – ITE** será apurado mensalmente a partir da média de todos os veículos atendidos pelo estacionamento, cujos dados serão extraídos do Sistema Automatizado, e seus resultados serão enviados ao PODER CONCEDENTE. A partir dos resultados mensais, o **Índice de Tempo de Espera – ITE** será calculado pela média aritmética de tais valores.

Concluído o período de avaliação, o Verificador, de posse dos resultados e dados coletados de todos os índices, providenciará a elaboração do Relatório de Qualidade de cada estacionamento isoladamente, contendo os dados e os resultados que permitirão a obtenção do **Índice de Qualidade - IQ** do período avaliado.

Este relatório será estruturado da seguinte forma: cada um dos Índices fornecerá uma nota, situada entre 0 (zero) e 1 (um). A partir dos resultados de cada um dos Índices, será possível obter o **Índice de Qualidade - IQ**, conforme a fórmula a seguir:

Para garagens convencionais:

$$IQ = 0,3 \times IS + 0,7 \times ID$$

Para garagens automatizadas:

$$IQ = 0,3 \times IS + 0,5 \times ID + 0,2 \times ITE$$

O **Índice de Qualidade - IQ** também será um número entre 0 (zero) e 1 (um).

O Relatório de Qualidade deverá ser entregue pelo CONCESSIONÁRIO ao PODER CONCEDENTE no prazo de 30 (trinta) dias após a conclusão do período de avaliação.

O Relatório de Qualidade, bem como todas as informações nele contidas, passará por um processo de verificação pelo PODER CONCEDENTE. O PODER CONCEDENTE avaliará as informações contidas no Relatório de Qualidade em até 15 (quinze) dias.

O PODER CONCEDENTE verificará a acuidade do Relatório de Qualidade por meio de análise da documentação e de dados disponibilizados pelo CONCESSIONÁRIO, pela Empresa responsável pela Pesquisa de Satisfação e pelo Verificador .

Caso existam inconsistências no relatório recebido, o PODER CONCEDENTE deverá apontá-las, solicitando a revisão do referido Relatório ao CONCESSIONÁRIO. O CONCESSIONÁRIO deverá providenciar a entrega do Relatório de Qualidade em até 10 (dez) dias, contados da data em que for solicitada a mencionada revisão.

O PODER CONCEDENTE avaliará a revisão providenciada em até 10 (dez) dias.

## FATORES DE COMPENSAÇÃO

A partir do resultado do **Índice de Qualidade - IQ** apresentado nos Relatórios de Qualidade anual de cada um dos estacionamentos, a CONCESSIONÁRIO estará sujeita a aplicação de fatores de compensação, incidentes sobre a RECEITA BRUTA DA CONCESSÃO do ano em que se deu a avaliação de cada estacionamento.

Na primeira avaliação, realizada no primeiro semestre de operação de cada um dos três estacionamentos, não haverá aplicação dos fatores de compensação. Na segunda avaliação dos estacionamentos, os fatores de compensação, se houver, serão calculados de acordo com a fórmula apresentada neste item, porém, reduzidos em 50% (cinquenta por cento).

A partir da terceira avaliação, o valor do fator de compensação será calculado com base no resultado do **Índice de Qualidade - IQ**, de acordo com os seguintes parâmetros:

Para os resultados do **Índice de Qualidade - IQ** variando entre 0,9 (nove décimos) e 1 (um), não haverá fator de compensação.

Para os resultados do **Índice de Qualidade - IQ** menores que 0,9 (nove décimos), haverá fator de compensação, que será calculado conforme as seguintes fórmulas:

Do primeiro ao quinto (inclusive) ano de Concessão: **FC = 0,134 - (0,15 x IQ)**

Do sexto ao décimo-terceiro (inclusive) ano de Concessão: **FC = 0,208 - (0,23 x IQ)**

Do décimo-quarto ano de Concessão em diante: **FC = 0,297 - (0,33 x IQ)**

Onde:

**FC = Fator de Compensação**

**IQ = Índice de Qualidade**

Os Fatores de Compensação serão específicos para cada um dos três estacionamentos, ou seja, calculados de acordo com os **Índices de Qualidade – IQ** dos respectivos estacionamentos.

O valor a ser cobrado da concessionária como o resultado da mensuração do seu desempenho na prestação do serviço será o calculado a partir da multiplicação do Fator de Compensação pela Receita Bruta no ano em que se deu a avaliação do respectivo estacionamento.

Valor cobrado: FC x Receita Bruta

Esse valor deverá ser acrescido ao ônus da outorga variável, observado o disposto nas subcláusulas contratuais.

## CADUCIDADE DO CONTRATO

Caso o CONCESSIONÁRIO, nas avaliações realizadas ao longo do contrato, obtenha **Índice de Qualidade – IQ** inferior a 0,5 (cinco décimos), em duas ocasiões distintas no período de 5 (cinco) anos, o PODER CONCEDENTE poderá instaurar processo administrativo, com vistas a decretar a caducidade do contrato.

Vale acrescentar que, para fins de caducidade deste contrato de concessão, serão considerados os resultados de **Índice de Qualidade – IQ** inferior a 0,5 (cinco décimos) para qualquer um dos estacionamentos, devendo a caducidade, se for decretada, produzir efeitos sobre a totalidade do contrato.

Caso mais de um estacionamento apresente **Índice de Qualidade – IQ** inferior a 0,5 (cinco décimos) no mesmo período de apuração, para fins do disposto acima, considerar-se-á tal período como apenas 1 (uma) ocasião. Porém, caso as medições tenham sido realizadas em períodos de apuração diferentes, estas serão consideradas como ocasiões distintas.

## PRAZOS

Todos os prazos estabelecidos neste documento seguem o modelo presente no item Contagem de Prazos do Contrato.