

CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL N° XXXXX

OBJETO: CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DE REMOÇÃO E GUARDA DE VEÍCULOS DAS VIAS E LOGRADOUROS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO E DE ORGANIZAÇÃO DE LEILÕES PÚBLICOS DOS VEÍCULOS NÃO RETIRADOS PELOS PROPRIETÁRIOS

EDITAL DE LICITAÇÃO

ANEXO IV – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

MANUATA

1. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (SMD)	3
1.1. QUADRO DE INDICADORES DE DESEMPENHO (QID)	3
1.2. INDICADOR DE CONFORMIDADE (IC)	5
1.3. INDICADOR DE DESEMPENHO OPERACIONAL (IDO)	7
1.3.3. SUBINDICADOR DE REMOÇÃO DE VEÍCULOS (SRV)	8
1.3.4. SUBINDICADOR DE GUARDA DE VEÍCULOS (SGV)	9
1.3.5. SUBINDICADOR DE LEILÃO DE VEÍCULOS (SLV)	12
1.3.6. SUBINDICADOR DE EFICIÊNCIA DO SIGO (SES)	13
1.4. INDICADOR DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS (IRR)	14
1.5. PENALIDADES	15
1.6. CADUCIDADE DO CONTRATO	16

1. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (SMD)

1.1. QUADRO DE INDICADORES DE DESEMPENHO (QID)

1.1.1. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (SMD) tem como objetivo analisar a qualidade dos serviços oferecidos pela CONCESSIONÁRIA, constatando se os requisitos do CONTRATO estão sendo cumpridos. Ainda como propósito deste SMD, deve ser analisado o desempenho da CONCESSIONÁRIA quanto à organização de LEILÕES PÚBLICOS.

1.1.2. O QUADRO DE INDICADORES DE DESEMPENHO (QID) é composto por três grupos de indicadores, sendo eles: Indicador de Conformidade (IC), Indicador de Desempenho Operacional (IDO) e Indicador de Reclamações Recebidas (IRR). O desempenho será sintetizado pelo FATOR DE DESEMPENHO (FDE), o qual é correspondente à nota final atribuída ao QID.

1.1.3. A nota do QUADRO DE INDICADORES DE DESEMPENHO, assim como de cada um de seus indicadores e subindicadores, é representada por um valor entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a menor nota alcançável e 1 (um) a maior.

1.1.4. A estrutura do QID se diferencia para a CONCESSIONÁRIA do LOTE 1, pois a análise de desempenho desta abrange subindicador relacionado ao SIGO. Ambas as estruturas do QID e sua fórmula de cálculo podem ser compreendidas abaixo, bem como os pesos que serão atribuídos a cada indicador:



Figura 1 – Estrutura do QID do LOTE 1



Figura 2 – Estrutura do QID dos LOTES 2 e 3

Tabela 1 – Fórmula de cálculo do QID

Fórmula de cálculo

Fórmula de cálculo

$\text{Nota do QID} = (0,1 \times \text{IC}) + (0,8 \times \text{IDO}) + (0,1 \times \text{IRR})$

1.1.5. O QUADRO DE INDICADORES DE DESEMPENHO tem apuração anual, enquanto os indicadores e subindicadores têm cálculo mensal. Sendo assim, na fórmula de cálculo da nota do QID, deve-se utilizar a média aritmética de todas as apurações dos indicadores realizadas no ano vigente.

1.1.6. Para realizar o levantamento de dados e formalizar as informações do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, utiliza-se o agente denominado Comissão Fiscalizadora, composta por servidores municipais do PODER CONCEDENTE, que poderá se valer de AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO a ser contratado pela CONCESSIONÁRIA.

1.1.6.1. A Comissão Fiscalizadora é responsável pela realização de inspeções esporádicas durante as REMOÇÕES, nos LOCAIS DE DEPÓSITO DE VEÍCULOS e pela análise de documentos da CONCESSIONÁRIA.

1.1.7. Os *checklists*, escalas de desempenho e fórmulas de cálculo demonstrados neste documento são exemplificativos, contemplando os itens mínimos que deverão ser avaliados no âmbito do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

1.1.8. As notas atribuídas ao QID, seus indicadores e subindicadores deverão possuir um valor numérico que varie entre 0 (zero) e 1 (um), para que a penalidade equivalente a OUTORGA VARIÁVEL possa ser mensurada.

1.2. INDICADOR DE CONFORMIDADE (IC)

1.2.1. O Indicador de Conformidade (IC) visa constatar, por meio da emissão do Relatório Gerencial de Atividades, se a CONCESSIONÁRIA cumpre os requerimentos técnicos e contratuais constantes no item 19.2 do ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS. Sendo assim, a mensuração desse indicador torna-se também importante para o controle e transparência das informações.

1.2.2. Para atribuir uma nota a esse indicador, pode-se utilizar a escala de desempenho, a fórmula de cálculo e o *checklist* relacionados abaixo.

Tabela 2 – Escala de desempenho do IC

% de conformidade	Nota do IC
≥ 95%	1,00
≥ 90% e < 95%	0,75
≥ 85% e < 90%	0,50
≥ 75% e < 85%	0,25
< 75%	0

Tabela 3 – Fórmula de cálculo do IC

Fórmula de cálculo
$\% \text{ de conformidade} = \frac{\sum \text{de itens conformes}}{(\sum \text{de itens conformes} + \sum \text{de itens não conformes})}$

Tabela 4 - Checklist do IC

Categoria	Item	Procedimento de Verificação	Frequência de Verificação
Gestão	Relatório Gerencial de Atividades	Verificar se o relatório apresenta todos os itens obrigatórios, nos termos do item 19.2 do ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS.	Mensalmente

1.3. INDICADOR DE DESEMPENHO OPERACIONAL (IDO)

1.3.1. O Indicador de Desempenho Operacional visa averiguar a eficiência das atividades da CONCESSIONÁRIA através de auditorias dos serviços prestados. Para apurar a nota do IDO da CONCESSIONÁRIA do LOTE 1, utiliza-se a seguinte fórmula de cálculo:

Tabela 5 – Fórmula de cálculo do IDO do LOTE 1

Fórmula de cálculo
$IDO = (0,2 \times SRV) + (0,5 \times SGV) + (0,1 \times SLV) + (0,2 \times SES)$

Na qual:

- a)** SRV = Subindicador de Remoção de Veículos;
- b)** SGV = Subindicador de Guarda de Veículos;
- c)** SLV = Subindicador de Leilão de Veículos;

d) SES = Subindicador de Eficiência do SIGO.

1.3.2. Para apurar a nota do IDO da CONCESSIONÁRIA do LOTE 2 e 3, utiliza-se a seguinte fórmula de cálculo:

Tabela 6 – Fórmula de cálculo do IDO do LOTE 2 e 3

Fórmula de cálculo
$\text{IDO} = (0,25 \times \text{SRV}) + (0,6 \times \text{SGV}) + (0,15 \times \text{SLV})$

Na qual:

- a) SRV = Subindicador de Remoção de Veículos;
- b) SGV = Subindicador de Guarda de Veículos;
- c) SLV = Subindicador de Leilão de Veículos.

1.3.3. SUBINDICADOR DE REMOÇÃO DE VEÍCULOS (SRV)

1.3.3.1. O Subindicador de Remoção de Veículos (SRV) avalia a conformidade da CONCESSIONÁRIA em relação ao tempo de REMOÇÃO dos veículos apreendidos.

1.3.3.2. A contabilização do tempo iniciará no momento em que o chamado for aberto no SIGO e a CONCESSIONÁRIA deverá considerar o tempo máximo de 60 (sessenta) minutos para atender ao chamado e remover o veículo. A contagem será finalizada após a colocação do veículo apreendido sobre o GUINCHO.

1.3.3.3. Para atribuir uma nota a esse subindicador, pode-se utilizar a escala de desempenho e fórmula de cálculo relacionada abaixo.

Tabela 7 – Escala de desempenho do SRV

% de conformidade	Nota do SRV
≥ 95%	1,00
≥ 90% e < 95%	0,75
≥ 85% e < 90%	0,50
≥ 75% e < 85%	0,25
< 75%	0

Tabela 8 – Fórmula de cálculo do SRV

Fórmula de cálculo
$\% \text{ de conformidade} = \frac{\sum \text{de remoções realizadas no prazo}}{\sum \text{de remoções realizadas}}$

1.3.4. SUBINDICADOR DE GUARDA DE VEÍCULOS (SGV)

1.3.4.1. O Subindicador de Guarda de Veículos (SGV) avalia a eficiência do trabalho de GUARDA dos veículos apreendidos, analisando os seguintes parâmetros:

1.3.4.1.1. Parâmetro I: os deslocamentos do LOCAL DA INFRAÇÃO aos LOCAIS DE DEPÓSITO DE VEÍCULOS previstos no item 7.6 do ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS.

1.3.4.1.2. Parâmetro II: o número de sinistros ocorridos durante o período de GUARDA, tendo estes sido motivados pela CONCESSIONÁRIA.

1.3.4.1.3. Parâmetro III: o tempo de reparo dos sinistros ocorridos, nos termos do item 7.12.2 do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS.

1.3.4.2. Para atribuir uma nota ao Parâmetro I, pode-se utilizar a fórmula de cálculo abaixo.

Tabela 9 – Fórmula de cálculo do Parâmetro I

Fórmula de cálculo
Nota do Parâmetro I $= \frac{\sum \text{de veículos removidos respeitando a distância estabelecida}}{\sum \text{de veículos removidos}}$

1.3.4.3. Para atribuir uma nota ao Parâmetro II, pode-se utilizar a escala de desempenho relacionada abaixo.

Tabela 10 – Escala de desempenho do Parâmetro II

Número de sinistros ocorridos	Nota do Parâmetro II
0	1
1 a 5	0,5
6 ou mais	0

1.3.4.4. Para atribuir uma nota ao Parâmetro III, pode-se utilizar a fórmula de cálculo abaixo.

Tabela 11 – Fórmula de cálculo do Parâmetro III

Fórmula de cálculo
Nota do Parâmetro III = $\frac{\sum \text{de veículos reparados respeitando o prazo estabelecido}}{\sum \text{de veículos reparados}}$

1.3.4.5. O desempenho final do SGV será atribuído a partir da média aritmética das notas dos Parâmetros I, II e III, conforme escala de desempenho e fórmula de cálculo relacionadas abaixo.

Tabela 12 – Escala de desempenho do SGV

% de eficiência	Nota do SGV
≥ 95%	1,00
≥ 90% e < 95%	0,75
≥ 85% e < 90%	0,50
≥ 75% e < 85%	0,25
< 75%	0

Tabela 13 – Fórmula de cálculo do SGV

Fórmula de cálculo
<p>% de eficiência</p> $= \frac{\text{Nota do Parâmetro I} + \text{Nota do Parâmetro II} + \text{Nota do Parâmetro III}}{3}$

1.3.5. SUBINDICADOR DE LEILÃO DE VEÍCULOS (SLV)

1.3.5.1. O Subindicador de Leilão de Veículos (SLV) avalia a eficiência do serviço de organização dos LEILÕES PÚBLICOS.

1.3.5.2. Para atribuir nota a esse subindicador, pode-se utilizar a escala de desempenho e fórmula de cálculo relacionadas abaixo.

Tabela 14 – Escala de desempenho do SLV

% de eficiência	Nota do SLV
≥ 95%	1,00
≥ 90% e < 95%	0,75
≥ 85% e < 90%	0,50
≥ 75% e < 85%	0,25
< 75%	0

Tabela 15 – Fórmula de cálculo do SLV

Fórmula de cálculo
$\% \text{ de eficiência} = \frac{\sum \text{de lotes levados a leilão}}{\sum \text{de lotes relacionados aptos a leilão}}$

1.3.6. SUBINDICADOR DE EFICIÊNCIA DO SIGO (SES)

1.3.6.1. O Subindicador de Eficiência do SIGO (SES) busca averiguar se a CONCESSIONÁRIA do LOTE 1 consegue solucionar as falhas do SIGO respeitando os prazos constantes no ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS.

1.3.6.2. Para atribuir uma nota a esse subindicador, pode-se utilizar a escala de desempenho e fórmula de cálculo relacionadas abaixo.

Tabela 16 – Escala de desempenho do SES

% de conformidade	Nota do SES
≥ 95%	1,00
≥ 90% e < 95%	0,75
≥ 85% e < 90%	0,50
≥ 75% e < 85%	0,25

< 75%	0
-------	---

Tabela 17 – Fórmula de cálculo do SES

Fórmula de cálculo
$\% \text{ de conformidade} = \frac{\sum \text{de falhas solucionadas no prazo}}{\sum \text{de falhas registradas}}$

1.4. INDICADOR DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS (IRR)

1.4.1. O Indicador de Reclamações Recebidas (IRR) visa certificar se a CONCESSIONÁRIA processa e responde as reclamações dos USUÁRIOS por meio do canal de atendimento presente na CENTRAL DE OPERAÇÕES, de acordo com as diretrizes estabelecidas no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS.

1.4.2. O prazo de resposta para reclamações referentes aos serviços prestados não deve ultrapassar 48 (quarenta e oito) horas.

1.4.3. Para atribuir uma nota a esse indicador, pode-se utilizar a escala de desempenho relacionada abaixo. O resultado dessa apuração será divulgado mensalmente considerando os dados apurados no último mês.

Tabela 18 – Escala de desempenho do IRR

Número de reclamações respondidas fora do prazo	Nota do IRR
--	--------------------

0	1
1 a 2	0,5
3 ou mais	0

1.5. PENALIDADES

1.5.1. Por meio do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO é possível realizar uma comparação entre a qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA e os padrões requisitados no CONTRATO e seus ANEXOS. Espera-se, no resultado dessa comparação, que a CONCESSIONÁRIA esteja cumprindo, no mínimo, os padrões compactuados.

1.5.2. Na comprovação de baixo desempenho, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA fica sujeita à aplicação de penalidades referentes às não conformidades da qualidade dos serviços prestados, de acordo com a tabela abaixo.

Tabela 19 – Penalidades em função da nota do QID

Nota do QID	Penalidade em pontos percentuais calculados com base na Receita Bruta anual
Abaixo de 0,5	5,0%
Entre 0,5 e 0,599	4,0%
Entre 0,6 e 0,699	2,0%

Entre 0,7 e 0,799	1,0%
Entre 0,8 e 0,899	0,5%
Acima de 0,9	0,0%

1.5.3. A penalidade, quando incorrida, deve ser paga anualmente na forma de OUTORGA VARIÁVEL, aplicando-se o ponto percentual correspondente à nota obtida no QID.

1.5.4. Quando comprovado baixo desempenho na qualidade do serviço, a CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver um plano de ação, baseado em estudo técnico, para suprir as deficiências apontadas, englobando treinamento de pessoal, melhorias físicas e mudanças de procedimentos.

1.6. CADUCIDADE DO CONTRATO

1.6.1. Caso a CONCESSIONÁRIA, nas avaliações realizadas ao longo do CONTRATO, obtenha FATOR DE DESEMPENHO (FDE) inferior a 0,5 (cinco décimos), por seis meses consecutivos ou por 12 meses não consecutivos, no período de 2 (dois) anos, o PODER CONCEDENTE poderá instaurar processo administrativo, com vistas a decretar a caducidade do CONTRATO.

1.6.2. Para fins de caducidade do CONTRATO, serão considerados os resultados do FATOR DE DESEMPENHO (FDE) inferior a 0,5 (cinco décimos), devendo a caducidade, se for decretada, produzir efeitos sobre a totalidade do CONTRATO.