

ANEXO IV DO CONTRATO

SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO



CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL N° 001/SMT/2019

CONCESSÃO ONEROSA PARA EXPLORAÇÃO, POR PARTICULARES, DO SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO EM VIAS E LOGRADOUROS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO.

ANEXO IV – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

ÍNDICE

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.....	10
8. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO	10
9. SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE VERIFICADOR INDEPENDENTE	11

CAPÍTULO I – DIRETRIZES GERAIS

1. INTRODUÇÃO

1.1. O sistema de mensuração de desempenho disciplinado neste ANEXO destina-se a fixar os níveis de qualidade e disponibilidade mínimos desejados pelo PODER CONCEDENTE e a permitir a mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA em suas atividades, mediante o cálculo e aplicação do FATOR DE DESEMPENHO (FD).

1.2. O resultado do FD compõe o valor do ADICIONAL DE DESEMPENHO, a ser pago pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE, nos termos do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DE OUTORGA do CONTRATO.

1.3. A Tabela 1 descreve a responsabilidade, a forma de aferição e a frequência mínima de aferição de cada ÍNDICE 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, conforme previsto neste ANEXO.

1.5. Os ÍNDICES DE DESEMPENHO devem ser calculados conforme previsto neste ANEXO.

1.6. 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 156	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:

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

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 do CONTRATO.

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:

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

3.3. O número total de reclamações de USUÁRIOS para cálculo do IRU deve considerar as reclamações recebidas por meio do Portal de Atendimento SP 156, 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
$IRU \leq 0,2\%$	5,0
$0,2\% < IRU \leq 0,4\%$	4,0
$0,4\% < IRU \leq 0,8\%$	3,0
$0,8\% < IRU \leq 1,2\%$	2,0
$1,2\% < IRU \leq 1,6\%$	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 do CONTRATO.

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:

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

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}:

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

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 \geq 98,5%	5,0
98,5% > ICT \geq 97%	4,0
97% > ICT \geq 95,5%	3,0
95,5% > ICT \geq 94%	2,0
94% > ICT \geq 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 13º (décimo terceiro) 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, exclusive, 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 do ADICIONAL DE DESEMPENHO, nos termos do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DE OUTORGA 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.

7.8. A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar ao PODER CONCEDENTE todas as informações necessárias para aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, nos termos desse ANEXO.

7.9. 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.

7.9.1. O relatório de que trata o subitem 7.9 também deve conter o inteiro teor do relato de reclamações, comentários e ocorrências comunicados pelos USUÁRIOS sobre o OBJETO registradas no Portal de Atendimento SP156 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, pode se valer do apoio técnico de terceiros, inclusive do VERIFICADOR INDEPENDENTE, para realizar a coleta de informações e aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO que compõem o FD.

8.1.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE não substitui, nem afasta 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 7.7, 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. Fica o PODER CONCEDENTE, após o final do prazo fixado no subitem 8.4, autorizado a iniciar o procedimento de cobrança do ADICIONAL DE DESEMPENHO, nos termos do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DE OUTORGA do CONTRATO, com base no conteúdo e na nota constante no relatório de desempenho recebido pela CONCESSIONÁRIA.

8.7. 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 ADICIONAL DE DESEMPENHO vincenda.

8.7.1. A diferença de que trata o subitem 8.7 deve ser liquidada na parcela seguinte.

8.8. Eventual(is) divergência(s) quanto ao FD aferido pelo PODER CONCEDENTE não solucionada(s) por meio do procedimento descrito nos subitens 8.5 e 8.7 deste ANEXO devem ser dirimidas entre as PARTES por meio dos mecanismos de solução de conflitos previstos no CONTRATO.

9. SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE VERIFICADOR INDEPENDENTE

9.1. A CONCESSIONÁRIA é responsável pela contratação de VERIFICADOR INDEPENDENTE para a realização das atividades descritas neste ANEXO, em até 12 (doze) meses da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, devendo observar as regras e procedimentos dispostos a seguir para a contratação.

9.2. A seleção e contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, a despeito de seguir as normas de direito privado aplicáveis em conformidade com as atribuições, prazos e obrigações previstos neste ANEXO, deve ser realizada pela CONCESSIONÁRIA com observância à impessoalidade, à igualdade e à publicidade, aplicando-se os seguintes parâmetros:

a) Publicação de edital chamamento público para a apresentação de propostas para a prestação de serviços de VERIFICADOR INDEPENDENTE no sítio eletrônico da CONCESSIONÁRIA e em 2 (dois) jornais de grande circulação com, no mínimo, 15 (quinze) dias úteis de antecedência da data de seleção;

- b) Previsão, no edital de chamamento público, apenas de requisitos de qualificação técnica relativos à demonstração de experiência prévia em atividades de fiscalização de contrato, auditoria operacional e certificação de processos; e
- c) Adoção de critério de seleção com base apenas em técnica ou técnica e preço; e
- d) Proibição de celebração de contrato, entre o VERIFICADOR INDEPENDENTE e a CONCESSIONÁRIA, com prazo de vigência superior a 5 (cinco) anos.

9.3. O processo de seleção e contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE deve ser acompanhado em sua integralidade pelo PODER CONCEDENTE, que deve ter acesso aos instrumentos de seleção e à minuta do contrato a ser firmado com referido VERIFICADOR INDEPENDENTE previamente à sua seleção e contratação.

9.4. É dever da CONCESSIONÁRIA fiscalizar os serviços prestados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e o cumprimento das regras deste ANEXO.

9.5. Havendo a necessidade de se realizar vistorias sem que haja VERIFICADOR INDEPENDENTE contratado devido à hipótese mencionada no subitem 9.7, o PODER CONCEDENTE deve realizar as vistorias necessárias até que haja uma designação de um VERIFICADOR INDEPENDENTE, devendo a CONCESSIONÁRIA ressarcir ao PODER CONCEDENTE qualquer custo adicional decorrente exclusivamente dessa(s) atividade(s).

9.6. Havendo a constatação de que a CONCESSIONÁRIA agiu de má-fé ao realizar a seleção e a contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, podem ser aplicadas as penalidades previstas no CONTRATO.

9.7. Caso haja, por parte do VERIFICADOR INDEPENDENTE, descumprimento de prazos de envio de informações ao PODER CONCEDENTE, ou de qualquer outra regra do CONTRATO e seus ANEXOS, ou ainda a realização de vistorias em frequência menor do que o mínimo estipulado neste ANEXO, o PODER CONCEDENTE pode requerer à CONCESSIONÁRIA a contratação de novo VERIFICADOR INDEPENDENTE, nos termos do subitem 9.2.

9.8. Sem prejuízo do disposto no subitem 9.7, o PODER CONCEDENTE pode, a qualquer momento, justificadamente, requerer à CONCESSIONÁRIA a seleção e contratação de novo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

9.9. Os órgãos de controle da Administração Pública do Município de São Paulo, observado o âmbito de suas competências, podem verificar a exatidão do processo de aferição

dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, bem como o integral atendimento das obrigações do VERIFICADOR INDEPENDENTE, segundo os termos de sua contratação.

9.10. Caso o VERIFICADOR INDEPENDENTE não tenha sido contratado por falha atribuída comprovadamente à CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE não tenha exercido seu direito de fiscalização a ausência de vistorias e de aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO acarreta em uma pontuação considerada 0 (zero) para tais vistorias e aferições.

9.11. Quando na ausência de contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE por culpa do PODER CONCEDENTE, o não exercício da prerrogativa de realizar as vistorias e a aferições para cálculo dos ÍNDICES DE DESEMPENHO pelo PODER CONCEDENTE acarreta em uma pontuação considerada 5 (cinco) para tais vistorias e aferições.

9.12. O trabalho do VERIFICADOR INDEPENDENTE deve ser dividido em duas etapas, de acordo com as demais regras deste ANEXO:

a) Etapa I, a ser realizada em até 6 (seis) meses após a contratação VERIFICADOR INDEPENDENTE, que consiste no desenho dos processos, definição dos procedimentos para aferição dos dados da CONCESSIONÁRIA, na padronização dos relatórios e formulários de avaliação a serem entregues e na definição das formas de comunicação oficial junto ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA, a partir do qual, devem ser sugeridas melhorias nos procedimentos pela própria CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE; e

b) Etapa II, que consiste na coleta de dados, na realização de vistorias e na aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, durante a vigência do CONTRATO, prevendo-se, também, o aperfeiçoamento do diagnóstico elaborado na Etapa I, a partir dos procedimentos verificados empiricamente, conforme aprovado pelo PODER CONCEDENTE.