

**MUNICÍPIO DE LAGES**

**CONCESSÃO DE SERVIÇO PÚBLICO**

**SISTEMA DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO PAGO**



**SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E QUALIDADE**

**ANEXO II.1**

**##/2019**



## SUMÁRIO

1. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS .....	3
2. DO DESCUMPRIMENTO DO VALOR DE DESEMPENHO TOTAL ANUAL (VDTA) .....	7
3. DO SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E QUALIDADE DO SERP .....	8
4. DA CONFIABILIDADE .....	10
5. DA SEGURANÇA .....	10
6. DO RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO .....	10

## Índice de Figuras

FIGURA 1 – ESTRUTURA DO SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE .....	9
---	---



## SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E QUALIDADE

### 1. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1. O Sistema de Avaliação de Desempenho da Qualidade do Sistema de Estacionamento Rotativo Pago – Área Azul constitui elemento de gestão dos serviços da relação contratual estabelecida com a CONCESSIONÁRIA e tem como objetivos:
  - a. Analisar, através de índices de desempenho operacionais (IDO's), o grau de qualidade do serviço prestado, permitindo a orientação de ações operacionais e de planejamento para a superação das principais deficiências observadas;
  - b. Medir o desempenho da CONCESSIONÁRIA em cada período;
  - c. Estimular a melhoria contínua dos serviços por parte da CONCESSIONÁRIA;
  - d. Servir de processo e parâmetro para a avaliação da qualidade do serviço para gestão do Contrato de Concessão.
- 1.2. Compete ao DIRETRAN realizar a avaliação da qualidade do SERP, tendo como compromisso a gestão da mobilidade urbana de forma eficiente, eficaz e em sintonia com as necessidades da população.
- 1.3. O DIRETRAN poderá a qualquer momento contratar auditoria independente para complementar a avaliação do SERP.
- 1.4. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer os dados necessários para avaliação do desempenho, de acordo com especificações a serem fornecidas pelo DIRETRAN.
- 1.5. A avaliação dos serviços será realizada pelo Sistema de Avaliação de Desempenho da Qualidade do SERP, medido através de Índices de Desempenho Operacionais (IDO's) associados aos aspectos de Confiabilidade, Segurança e Relacionamento com o Usuário, definidos como atributos formadores do conceito de qualidade especificado pelo DIRETRAN.
- 1.6. O Sistema de Avaliação de Desempenho da Qualidade do SERP poderá sofrer alterações (tanto na sua forma de cálculo quanto na variação de atributos e índices de desempenho operacionais) sempre que o DIRETRAN julgar necessário.



- 1.7. No caso de mudança na avaliação do Sistema de Avaliação de Desempenho da Qualidade do SERP a CONCESSIONÁRIA será previamente avisada, facultando-se a participação no processo, e concedendo prazo para a adaptação.
- 1.8. Para efeitos de medição dos IDO's (Índices de Desempenho Operacionais) serão utilizados os seguintes indicadores:
  - a. Número de faltas no mês de monitores no serviço;
  - b. Número de eventos no mês que tenham afetado, reduzido ou interrompido a disponibilidade de vagas do SERP;
  - c. Número de insucessos mensais na aquisição de créditos para uso de vagas do SERP;
  - d. Número de parquímetros ou controladores de vagas instalados e em funcionamento no mês;
  - e. Número de parquímetros ou controladores de vagas fora de uso por quebra ou defeito no mês;
  - f. Número de vagas do SERP ocupadas no mês;
  - g. Rotatividade no uso das vagas do SERP no mês;
  - h. Grau de satisfação do usuário dos serviços do SERP;
  - i. Número de reprovações em vistorias de sinalização (horizontal e vertical) no mês;
  - j. Número de Avisos de Irregularidades com a identificação do tipo de irregularidade constatada, emitidos no mês;
  - k. Número de reclamações de usuários do SERP registrados por mês, pelos canais de ouvidoria do PODER CONCEDENTE e da CONCESSIONÁRIA;
  - l. Número de reclamações solucionadas no mês.
- 1.9. A coleta de dados dar-se-á de forma contínua:
  - a. Considerando a falta de informações e de referências para o estabelecimento dos padrões de controle, as informações colhidas durante os primeiros seis meses de operação serão transformadas em estatísticas pelo DIRETRAN, objetivando estabelecer os padrões referenciais e as metas a serem atingidas durante a execução do serviço.



- 1.10. As informações facultadas pelos levantamentos estatísticos deverão orientar a formulação dos índices de controle, assim como o estabelecimento de padrões referenciais que servirão de base para o estabelecimento das metas a serem atingidas pela CONCESSIONÁRIA.
- 1.11. As metas estabelecidas pelo DIRETRAN deverão observar os padrões estatísticos resultantes das medições, assim como os respectivos intervalos e confiança.
- 1.12. Compete ao DIRETRAN regulamentar, implantar e gerenciar o Sistema de Avaliação de Desempenho e Qualidade.
- 1.13. Serão estabelecidas pelo DIRETRAN as metas e objetivos para cada Indicador de Desempenho Operacional (IDO) que compõe o Sistema de Avaliação de Desempenho e Qualidade do Serviço de Estacionamento Rotativo Pago de Lages.
- 1.14. Os IDO's (Índices de Desempenho Operacionais) serão medidos e calculados mensalmente.
- 1.15. Os IDO's (Índices de Desempenho Operacionais) que não forem medidos, pelo órgão gestor, no período avaliado, serão considerados na avaliação, como "meta cumprida", para a CONCESSIONÁRIA.
- 1.16. O valor mensal de cada Índice de Desempenho Operacional (IDO) será obtido através do cálculo da média da medição mensal dos 03 (três) últimos meses.

$$IDO = \frac{M_{M1} + M_{M2} + M_{M3}}{3} \quad \text{Equação 1}$$

Sendo:

$M_{M1}$  = medição do mês 1

$M_{M2}$  = medição do mês 2

$M_{M3}$  = medição do mês 3

- 1.17. O valor trimestral de cada Índice de Desempenho Operacional Trimestral (IDOT) será obtido através da média das três médias móveis obtidas no trimestre.

$$IDOT = \frac{IDO_1 + IDO_2 + IDO_3}{3} \quad \text{Equação 2}$$



Sendo:

*IDO<sub>1</sub> = apuração do índice de desempenho operacional (IDO) do mês 1*

*IDO<sub>2</sub> = apuração do índice de desempenho operacional (IDO) do mês 2*

*IDO<sub>3</sub> = apuração do índice de desempenho operacional (IDO) do mês 3*

- 1.18. O valor anual de cada Índice de Desempenho Operacional (IDOA) será igual à média dos 04 (quatro) últimos índices trimestrais.

$$IDOA = \frac{IDOT_1 + IDOT_2 + IDOT_3 + IDOT_4}{4} \quad \text{Equação 3}$$

Sendo:

*IDOT<sub>1</sub> = apuração do índice de desempenho operacional do trimestre 1*

*IDOT<sub>2</sub> = apuração do índice de desempenho operacional do trimestre 2*

*IDOT<sub>3</sub> = apuração do índice de desempenho operacional do trimestre 3*

*IDOT<sub>4</sub> = apuração do índice de desempenho operacional do trimestre 4*

- 1.19. Além dos IDOA a CONCESSIONÁRIA será avaliada também em relação ao valor do Desempenho Total Anual (VDTA), onde deverão atingir 90% (noventa por cento) das metas trimestrais estabelecidas.

$$VDTA > 90\% \quad \text{Equação 4}$$

- 1.20. Será gerado pelo DIRETRAN um Relatório de Avaliação Trimestral (RAT) dos Índices de Desempenho Operacionais do Sistema de Estacionamento Rotativo Pago do Município de Lages o qual será apresentado trimestralmente à CONCESSIONÁRIA, com a Avaliação de cada IDO.

- 1.21. O RAT será realizado da seguinte forma:

- 1.22.1. Serão comparados IDOT'S, em cada trimestre com o valor de sua respectiva meta trimestral. Se o IDOT for inferior a sua meta trimestral, o índice será reprovado.

- 1.22.2. Para cada índice reprovado a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar um Plano de Melhorias.



- 1.22. O Plano de Melhorias para cada IDO reprovado deverá ser entregue num prazo de 07 (sete) dias úteis, contados da apresentação do RAT com cronograma de execução/implantação.
  - 1.23. Caso o órgão gestor recuse o Plano de Melhorias apresentado, a CONCESSIONÁRIA prestadora de serviço deverá elaborar um novo Plano de Melhorias obedecendo ao prazo de 07 (sete) dias úteis.
  - 1.24. Após a aprovação do Plano de Melhorias por parte do PODER CONCEDENTE a CONCESSIONÁRIA deverá executar o Plano de Melhorias aprovado para o IDO em questão.
  - 1.25. O PODER CONCEDENTE realizará um Relatório de Avaliação Anual (RAA) dos Índices de Desempenho Operacionais do SERP dos IDO's e o VDTA, cujo objetivo é avaliar o desempenho alcançado pelo conjunto de IDO's. A CONCESSIONÁRIA poderá ter apenas um IDO reprovado, para não sofrer as penalidades previstas.
  - 1.26. O RAA (Relatório de Avaliação Anual) dos Índices de Desempenho Operacionais do Sistema de Estacionamento Rotativo Pago do Município de Lages será divulgado para a população.
- 2. DO DESCUMPRIMENTO DO VALOR DE DESEMPENHO TOTAL ANUAL (VDTA)**
- 2.1. No primeiro ano de operação, o não cumprimento do valor de desempenho total anual (VDTA), implicará na aplicação da penalidade de advertência por escrito por parte do DIRETRAN.
  - 2.2. O descumprimento do Valor de Desempenho Total Anual (VDTA) dos Índices de Qualidade estabelecidos neste anexo terá descontada de sua remuneração, no ano seguinte a medição, o percentual de até 1,00% (um por cento), conforme indicado abaixo:
    - a. De 2 a 3 índices reprovados: 0,50% (zero vírgula cinquenta por cento) de desconto;
    - b. De 4 a 5 índices reprovados: 0,75% (zero vírgula setenta e cinco por cento) de desconto;
    - c. De 6 a 7 índices reprovados: 1,00% (um por cento) de desconto.
  - 2.3. Os percentuais referidos acima incidirão sobre a receita líquida da CONCESSIONÁRIA.



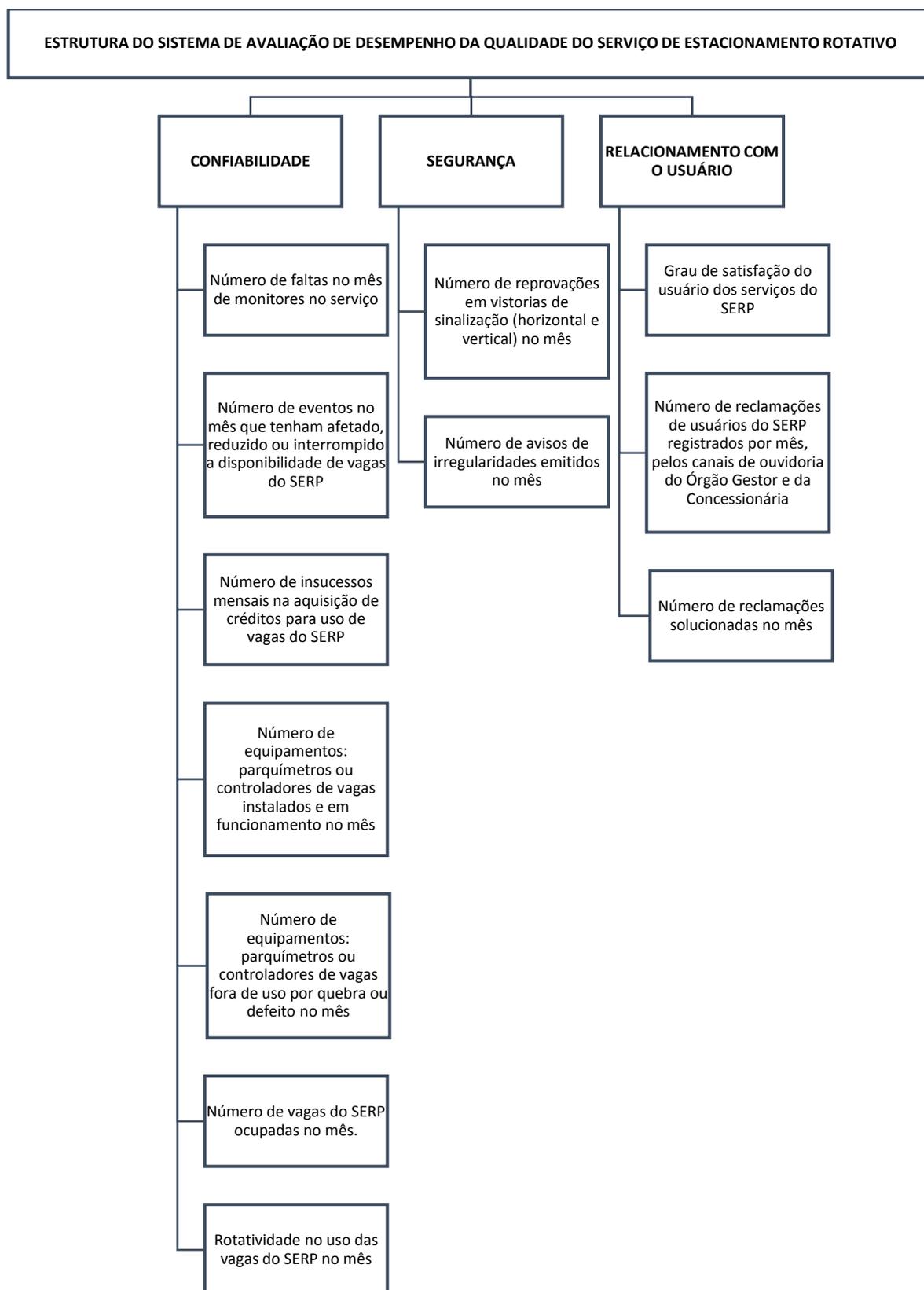
2.4. Caso ocorram por mais de 03 (três) anos consecutivos ou 09 (nove) anos alternados o não cumprimento do VDTA, poderá ensejar a rescisão do contrato de concessão, sem gerar quaisquer direitos à indenização.

### **3. DO SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E QUALIDADE DO SERP**

3.1. Para compor o Sistema Avaliação de Desempenho da Qualidade do Sistema de Estacionamento Rotativo Pago do Município de Lages e obtenção do VDTA e dos IDO's da CONCESSIONÁRIA relacionam-se, a seguir, as definições, método de cálculo, valor de referência, meta a ser cumprida, objetivo, período de medição e avaliação conforme Figura 1 a seguir:



**Figura 1 – Estrutura do Sistema de Avaliação da Qualidade**





#### **4. DA CONFIABILIDADE**

- 4.1. É a dimensão da qualidade percebida pela eficiência do SERP, que representa o grau de credibilidade atribuído à operadora, mediante a execução do serviço, dentro dos parâmetros contratuais especificados e estabelecidos nesta metodologia.

#### **5. DA SEGURANÇA**

- 5.1. É o atributo fundamental para garantia do uso e da integridade dos usuários e do pessoal da operação do SERP.

#### **6. DO RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO**

- 6.1. O relacionamento com o usuário está diretamente ligado à disponibilidade e à qualidade do serviço, estreitando os modos de comunicação e relacionamento, objetivando o uso e as formas para reclamar, elogiar e apontar incidentes na operação do SERP.