

Anexo III

SISTEMA DE DESEMPENHO

Para implementar o sistema de desempenho para a concessão do serviço de estacionamento rotativo pago, é essencial detalhar o Índice de Desempenho (ID) e seus subíndices de maneira estruturada e objetiva. A seguir, apresento uma proposta detalhada para o sistema de desempenho, conforme solicitado:

As informações deveram ser enviadas pela concessionárias ao poder concedente com os prazos definidos em contrato, deveram ser acompanhadas de dados analíticos que permitam sua aferição e acuracidade.

Sistema de Desempenho

1. Índice de Desempenho (ID)

O Índice de Desempenho (ID) é a métrica global que avalia a qualidade da prestação dos serviços pela concessionária. O ID é composto por subíndices que refletem diferentes aspectos da operação do estacionamento rotativo.

2. Subíndices de Desempenho

Cada subíndice mede um aspecto específico do serviço prestado. Os subíndices e seus indicadores são definidos como segue:

2.1. Qualidade do Serviço (QS) (Peso 0,4)

Tempo de Resolução de Reclamações: Tempo médio para resolver acionamentos dos usuários via base local, CCO, Reclame aqui, e Lojas de App.

Meta: ≤ 24 horas.

Indicador: 90% de reclamações resolvidas dentro do prazo.

Satisfação do Usuário: Avaliação média obtida em pesquisas de satisfação.

Meta: $\geq 80\%$.

Indicador: Pontuação média nas pesquisas.

Precisão na Emissão de Tíquetes: Percentual de erros na emissão de tíquetes.

Meta: $\leq 2\%$ de erros.

Indicador: 0,5% de tíquetes emitidos corretamente.

2.2. Desempenho Operacional (DO) (Peso 0,2)

Disponibilidade do Sistema: Percentual de tempo em que o sistema está operacional.

Meta: $\geq 95\%$.

Indicador: 90% de uptime do sistema.

Manutenção e Funcionamento dos Equipamentos: Frequência e eficácia na manutenção dos equipamentos.

Meta: Manutenção preventiva realizada conforme cronograma; menos de 5% de falhas nos equipamentos critério devera ser considerado horas efetivas ano/ período da amostragem.

Indicador: 90% de equipamentos funcionando corretamente.

Indicador: 80% de conservação da sinalização vertical.
Indicador: 75% de conservação da sinalização horizontal.

Tempo de Atendimento em Postos de Venda e Totens: Tempo médio de atendimento.
Meta: ≤ 15 minutos.
Indicador: Tempo médio de atendimento nos postos de venda e totens.

2.3. Conformidade Legal e Contratual (CLC) (peso 0,1)

Aderência ao Código de Trânsito Brasileiro (CTB): Conformidade com as normas do CTB.
Meta: 85% de conformidade.
Indicador: 85 % de conformidade com o CTB.

Cumprimento dos Prazos Contratuais: Entrega de relatórios e obrigações contratuais.
Meta: 85% dos prazos cumpridos.
Indicador: 85% de obrigações cumpridas dentro do prazo.

2.4. Eficiência Econômica (EE) (peso 0,1)

Gestão de Recursos Financeiros: Precisão nas receitas e despesas.
Meta: Relatórios financeiros sem inconsistências.
Indicador: 99% de precisão nos relatórios financeiros.

Percentual de Vagas Ocupadas: Utilização das vagas disponíveis.
Meta: $\geq 85\%$ de ocupação média.
Indicador: 58% de vagas ocupadas em relação ao total disponível.

2.5. Inovação e Tecnologia (IT) (peso 0,1)

Implementação de Tecnologias de já amadurecidas no mercado e desde que haja autorização do poder concedente para tal aplicação e viabilidade técnica econômica:

Eficácia do sistema de reconhecimento.
Meta: $\geq 95\%$ de precisão no reconhecimento de placas.
Indicador: 95% de precisão do sistema de LPR/OCR.

Desenvolvimento e Atualização de Aplicativos Móveis: Qualidade e atualizações dos aplicativos.

Meta: Atualizações regulares e alta funcionalidade.
indicador: Número de atualizações e avaliações positivas (nota nas lojas acima de 4 de 5 estrelas).

2.6. Aspectos Ambientais e Urbanos (EA) (peso 0,1)

Impacto no Trânsito Local: Efeito do sistema na fluidez do trânsito.
Meta: Redução na busca por vagas e melhora na fluidez do trânsito.
Indicador: Relatórios de impacto no trânsito.

Atenção às Normas Ambientais: Cumprimento das normas ambientais.
Meta: 90% de conformidade com normas ambientais.
Indicador: 90% de conformidade com normas ambientais.

3. Cálculo do Índice de Desempenho

O cálculo do ID será realizado trimestralmente com base na média dos dois trimestres consecutivos anteriores. Cada subíndice será avaliado e ponderado de acordo com sua importância, e o resultado final será uma média ponderada dos subíndices.

Fórmula do ID:

$$ID = \frac{\sum (P_i \times I_i)}{\sum P_i}$$

Onde (P_i) é o peso do subíndice (i) e (I_i) é o valor do subíndice (i) .

4. Monitoramento e Avaliação

Inspeções Amostrais: Realizadas pelo município para verificar a qualidade e a disponibilidade dos serviços. A amostra deve ser estatisticamente significativa.

Análise da Documentação: Verificação da documentação produzida e apresentada pela concessionária.

Análise das Informações: Revisão das informações fornecidas pelo poder concedente.

5. Penalidades e Incentivos

Nota Inferior a 60%: Se a nota da concessionária for inferior a 60% da nota máxima alcançável, serão aplicadas penalidades e o valor da parcela variável da outorga será ajustado conforme a performance.