



MODELAGEM TÉCNICO-OPERACIONAL

Caderno II - MIP

Termo de Referência

ANEXO IX – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

Solução Integrada de Mobilidade e Segurança Urbana

Município de Capão da Canoa/RS

ANEXO IX – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO - SOLUÇÃO INTEGRADA DE MOBILIDADE E SEGURANÇA URBANA (SIMSU)

| | | |
|--------|---|----|
| 1. | INTRODUÇÃO | 3 |
| 2. | ÍNDICE DE DESEMPENHO GERAL..... | 3 |
| 2.1. | CRITÉRIO DE CONFORMIDADE – CC..... | 4 |
| 2.1.1. | Índice de Disponibilidade do Sistema Central – IDS:..... | 4 |
| 2.1.2. | Índice de Certificação dos Equipamentos – ICE:..... | 4 |
| 2.2. | CRITÉRIO OPERACIONAL – CO..... | 4 |
| 2.2.1. | Índice de Qualidade do Apoio a Fiscalização – IQA:..... | 4 |
| 2.2.2. | Índice de Cumprimentos dos Prazos – ICP:..... | 4 |
| 2.3. | CRITÉRIO DE QUALIDADE – CQ – AVALIA A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS, FORMADO POR:..... | 4 |
| 2.3.1. | Índice de Conformidade dos Relatórios – ICR:..... | 4 |
| 2.3.2. | Índice de Atendimento aos USUARIOS - IAU:..... | 4 |
| 3. | REGRA DE ARREDONDAMENTO | 4 |
| 4. | AVALIAÇÃO DOS INDICES..... | 5 |
| 4.1. | ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DO SISTEMA CENTRAL – IDS:..... | 5 |
| 4.1.1. | Procedimento de cálculo:..... | 5 |
| 4.2. | ÍNDICE DE CERTIFICAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS – ICE:..... | 6 |
| 4.2.1. | Procedimento de cálculo:..... | 6 |
| 4.3. | ÍNDICE DE QUALIDADE DO APOIO A FISCALIZAÇÃO – IQA:..... | 6 |
| 4.3.1. | Procedimento de cálculo:..... | 7 |
| 4.4. | ÍNDICE DE CUMPRIMENTOS DOS PRAZOS – ICP:..... | 7 |
| 4.4.1. | Procedimento de cálculo:..... | 7 |
| 4.5. | ÍNDICE DE CONFORMIDADE DOS RELATÓRIOS – ICR:..... | 8 |
| 4.5.1. | Procedimento de cálculo:..... | 8 |
| 4.6. | ÍNDICE DE ATENDIMENTO AOS USUARIOS - IAU:..... | 8 |
| 4.6.1. | Procedimento de cálculo:..... | 8 |
| 5. | PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO..... | 9 |
| 6. | INÍCIO DA APURAÇÃO | 10 |

1. INTRODUÇÃO

O Sistema de Mensuração de Desempenho (SMD) descrito neste anexo objetiva aferir a qualidade dos serviços prestados pela concessionária.

A avaliação supracitada será realizada por meio do índice de desempenho geral (IDG), composto por 03 (três) critérios e indicadores de desempenho específicos, sendo estes:

- I. Critério de Conformidade – CC
- II. Critério de Operações – CO
- III. Critério de Qualidade – CQ

A partir do cálculo do IDG, será contabilizado o fator de desempenho (FD) para cálculo da Contraprestação Mensal Efetiva a ser paga pelo poder concedente à concessionária, conforme previsto no Anexo VIII – Mecanismo de Pagamento da Concessionária.

No presente anexo, é apresentada a estrutura geral do Sistema de Mensuração de Desempenho e o detalhamento dos parâmetros de desempenho para o entendimento do mecanismo de cálculo dos índices e indicadores.

2. ÍNDICE DE DESEMPENHO GERAL

A avaliação do desempenho da concessionária será realizada por meio da apuração, cálculo e aplicação do índice de desempenho geral - IDG, número que variará entre 0 (zero) e 1 (um), representativo da qualidade entregue pela concessionária na execução dos serviços pertencentes ao escopo da concessão, quantificado de acordo com as avaliações dos critérios, índices e, quando aplicável, dos indicadores de desempenho, sendo que 0 (zero) representa a pior avaliação possível a ser obtida pela concessionária e 1 (um) o cumprimento de todas as metas estabelecidas.

O índice de desempenho geral - IDG terá a função de aferir, a partir de diversos índices e indicadores, os serviços efetivamente prestados, servindo como balizador para o cálculo do Fator de Desempenho – FD que impactará a composição final da contraprestação mensal efetiva a ser paga à concessionária.

A composição do índice de desempenho geral baseou-se na ponderação de 3 (três) critérios principais, conforme detalhado a seguir:

2.1. Critério de Conformidade – CC

Avalia a conformidade dos equipamentos utilizados na prestação do serviço, formado por:

2.1.1. Índice de Disponibilidade do Sistema Central – IDS:

Avalia a disponibilidade do Sistema Central da Solução Integrada de Mobilidade e Segurança Urbana (SIMSU) ao poder concedente e aos usuários;

2.1.2. Índice de Certificação dos Equipamentos – ICE:

Mensura a o nível de certificação dos equipamentos utilizados na prestação do serviço na concessão

2.2. Critério Operacional – CO

Avalia a disponibilidade da infraestrutura e serviços e o cumprimento dos prazos estabelecidos para a sua execução, formado por:

2.2.1. Índice de Qualidade do Apoio a Fiscalização – IQA:

Mensura a qualidade do serviço prestado pela concessionária em relação ao apoio da fiscalização nos serviços de controladores de velocidade e estacionamento regulado;

2.2.2. Índice de Cumprimentos dos Prazos – ICP:

Monitora o atendimento da concessionária aos prazos para solução dos chamados de manutenção corretiva e manutenção emergencial.

2.3. Critério de Qualidade – CQ – Avalia a qualidade dos serviços prestados, formado por:

2.3.1. Índice de Conformidade dos Relatórios – ICR:

Avalia a conformidade em relação à entrega mensal ao poder concedente dos relatórios de execução de serviços, bem como do Relatório Trimestral De Indicadores;

2.3.2. Índice de Atendimento aos USUARIOS - IAU:

Avalia a conformidade em relação à quantidade de ligações não atendidas no 0800 e a quantidade de ligações realizadas para esta forma de contato.

3. REGRA DE ARREDONDAMENTO

Todos os cálculos apresentados neste anexo, incluindo os critérios, índices e indicadores, deverão ser realizados considerando-se apenas duas casas decimais, devendo-se seguir a seguinte regra de arredondamento:

- I. Se o algarismo da terceira casa decimal for menor que 5, o algarismo da segunda casa decimal não se modifica. Exemplo: 0,642 = 0,64;
- II. Se o algarismo da terceira casa decimal for maior ou igual a 5, incrementa-se em uma unidade o algarismo da segunda casa decimal. Exemplo: 0,647 = 0,65;
- III. O mesmo critério é válido para os casos em que o cálculo resultar em um algarismo com mais de três casas decimais. As operações apresentadas acima deverão ser aplicadas progressivamente até se atingir a 2ª casa decimal no resultado, apenas.

4. AVALIAÇÃO DOS INDICES

4.1. Índice de Disponibilidade do Sistema Central – IDS:

Avalia a disponibilidade do Sistema Central da Solução Integrada de Mobilidade e Segurança Urbana (SIMSU) ao poder concedente e aos usuários;

4.1.1. Procedimento de cálculo:

O IDS deve ser aferido mensalmente por meio da relação entre o número de horas em que Sistema Central da Solução Integrada de Mobilidade e Segurança Urbana (SIMSU) está disponível para acesso pelo poder concedente e pelos usuários sobre total de horas que deveria estar no período aferido, conforme fórmula a seguir:

$$\text{IDS} = \frac{\text{Número de Horas que o Sistema Central está disponível}}{\text{Número de Horas que o Sistema Central deveria estar disponível}} \times 100$$

Será considerado disponível quando o Sistema Central atender os critérios indicados no Termo de Referência.

TABELA DE CONVERSÃO

| FAIXA DE PERFORMANCE DO IDS | NOTA FINAL |
|-----------------------------|------------|
| IDS ≥ 99,5% | 1,00 |

| | |
|---------------------|------|
| 99,5% > IDS ≥ 98,5% | 0,75 |
| 98,5% > IDS ≥ 97,5% | 0,50 |
| 97,5% > IDS ≥ 96,5% | 0,25 |
| 96,50% > IDS | 0,00 |

4.2. Índice de Certificação dos Equipamentos – ICE:

Mensura a o nível de certificação dos equipamentos utilizados na prestação do serviço na concessão.

4.2.1. Procedimento de cálculo:

O ICE deve ser aferido semestralmente por meio da relação entre o número total de equipamentos com certificados validos e o número de equipamentos que necessitam certificação.

- Câmeras, Centrais de Alarme, rastreadores, roteadores, parquímetros, POS, PDA e sensores devem ter certificação ANATEL;
- Controladores de velocidade – Certificação de Aferição do INMETRO, todas validas;

$$\text{ICE} = \frac{\text{Número total de equipamentos com certificação valida}}{\text{Número total de equipamentos que necessitam de certificação válida.}} \times 100$$

TABELA DE CONVERSAO

| FAIXA DE PERFORMANCE DO ICE | NOTA FINAL |
|-----------------------------|------------|
| ICE ≥ 95% | 1,00 |
| 95% > ICE ≥ 80% | 0,75 |
| 80 > ICE ≥ 75% | 0,50 |
| 75% > ICE ≥ 70% | 0,25 |
| 70% > ICE | 0,00 |

4.3. Índice de Qualidade do Apoio a Fiscalização – IQA:

Mensura a qualidade do serviço prestado pela concessionária em relação ao apoio da fiscalização nos serviços de controladores de velocidade e estacionamento regulado

4.3.1. Procedimento de cálculo:

O IQA deve ser aferido mensalmente por meio da relação entre o número total de placas fotografadas pelos controladores de velocidade e equipamentos que utilizam leitura por OCR no Estacionamento Regulado e a Quantidade de Placas aferidas pelo OCR.

$$\text{IQA} = \frac{\text{Número total de placas lidas pelo OCR}}{\text{Número total de placas fotografadas pelos CONTROLADORES DE VELOCIDADE e equipamentos com OCR do E.R.}} \times 100$$

TABELA DE CONVERSAO

| FAIXA DE PERFORMANCE DO IQA | NOTA FINAL |
|------------------------------------|-------------------|
| IQA ≥ 85% | 1,00 |
| 85% > IQA ≥ 80% | 0,75 |
| 80 > IQA ≥ 75% | 0,50 |
| 75% > IQA ≥ 70% | 0,25 |
| 70% > IQA | 0,00 |

4.4. Índice de Cumprimentos dos Prazos – ICP:

Monitora o atendimento da concessionária aos prazos para solução dos chamados de manutenção corretiva e manutenção emergencial de equipamentos.

4.4.1. Procedimento de cálculo:

O ICP deve ser aferido mensalmente por meio da relação entre o número total de atendimentos de manutenção corretiva e manutenção emergencial dos equipamentos que compõe a Solução Integrada de Mobilidade e Segurança Urbana (SIMSU) realizados dentro dos prazos estipulados no Termo de Referência e o total de atendimentos solicitados.

$$\text{ICP} = \frac{\quad}{\quad} \times 100$$

Número total de atendimentos no prazo estipulado

Número total de atendimentos solicitados

TABELA DE CONVERSÃO

| FAIXA DE PERFORMANCE DO IQA | NOTA FINAL |
|-----------------------------|------------|
| ICP \geq 85% | 1,00 |
| 85% > ICP \geq 80% | 0,75 |
| 80 > ICP \geq 75% | 0,50 |
| 75% > ICP \geq 70% | 0,25 |
| 70% > ICP | 0,00 |

4.5. Índice de Conformidade dos Relatórios – ICR:

Avalia a conformidade em relação à entrega mensal ao poder concedente dos relatórios de execução de serviços, bem como do relatório trimestral de indicadores

4.5.1. Procedimento de cálculo:

O ICR deve ser aferido mensalmente por meio da relação entre o número total de relatórios entregues no prazo estipulado no Termo de Referência e o número de relatórios que deveriam ser entregues.

$$\text{ICR} = \frac{\text{Número total de relatórios entregues no prazo estipulado}}{\text{Número total de relatórios que deveriam ser entregues}} \times 100$$

| FAIXA DE PERFORMANCE DO ICR | NOTA FINAL |
|-----------------------------|------------|
| ICR \geq 100% | 1,00 |
| 100% > ICR | 0,00 |

4.6. Índice de Atendimento aos USUARIOS - IAU:

Avalia a conformidade em relação à quantidade de ligações não atendidas no 0800 e a quantidade de ligações realizadas para esta forma de contato.

4.6.1. Procedimento de cálculo:

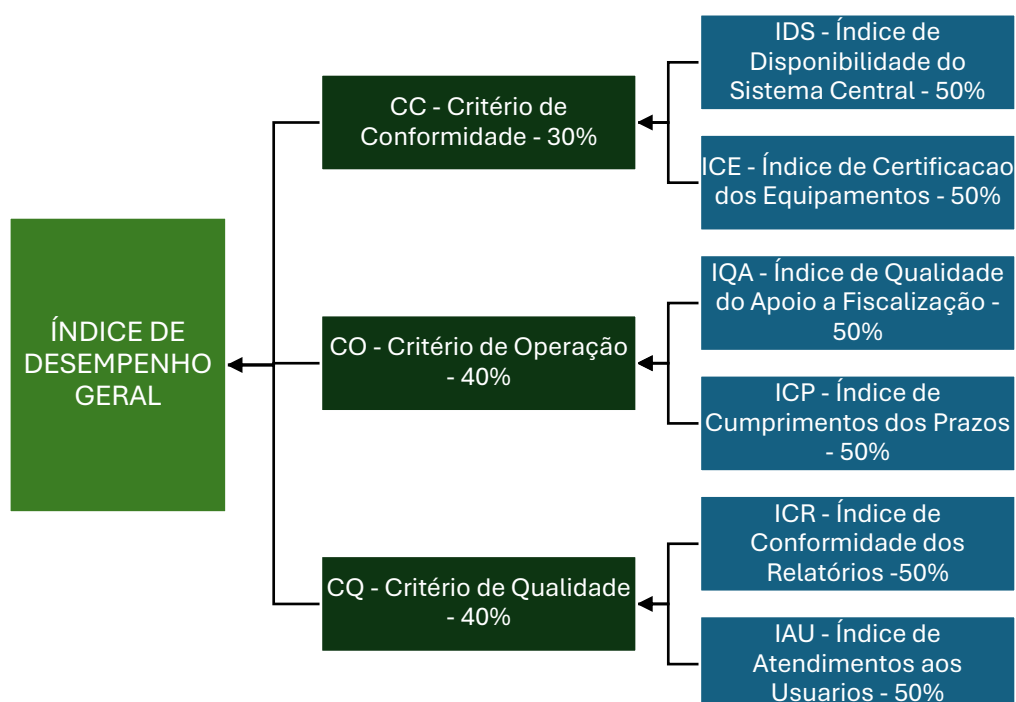
O IAU deve ser aferido mensalmente por meio da relação entre o número de ligações não atendidas no canal 0800 e o total de ligações realizadas para esta forma de contato.

$$\text{IAU} = \frac{\text{Número total de ligações não atendidas}}{\text{Número total de ligações realizadas}} \times 100$$

| FAIXA DE PERFORMANCE DO IAU | NOTA FINAL |
|-----------------------------|------------|
| IAU \geq 85% | 1,00 |
| 85% > IAU \geq 80% | 0,75 |
| 80 > IAU \geq 75% | 0,50 |
| 75% > IAU \geq 70% | 0,25 |
| 70% > IAU | 0,00 |

5. PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO

O Índice de Desempenho Geral será calculado a partir da avaliação e ponderação de 3 (três) critérios e indicadores – CQ, CO e CC – conforme os termos desse anexo. Cada um dos 3 (três) critérios será obtido por meio da avaliação dos seus respectivos índices e indicadores correspondentes, quando aplicável, multiplicado pelos respectivos pesos. A tabela abaixo ilustra a estrutura do IDG e ponderação dos respectivos critérios, índices e indicadores:



A partir dos resultados apurados para os critérios será calculado o **ÍNDICE DE DESEMPENHO GERAL – IDG**, de acordo com as seguintes fórmulas e período da CONCESSÃO:

$$\text{IDG} = 30\% \cdot \text{CC} + 40\% \cdot \text{CO} + 40\% \text{ CQ}$$

Onde:

IDG = ÍNDICE DE DESEMPENHO GERAL;

CQ = Critério de Qualidade;

CO = Critério de Operação;

CC = Critério de Conformidade;

O cálculo do índice de desempenho geral será feito com base no relatório de indicadores que será elaborado e entregue pela concessionária e validado pelo poder concedente. no relatório, constarão os resultados da aferição de todos os indicadores.

6. INÍCIO DA APURAÇÃO

O relatório de indicadores deverá iniciar a apuração dos critérios, índices e indicadores apresentados neste anexo a partir do sexto mês do início efetivo da operação. nos 06 (seis) primeiros meses de operação efetiva a contraprestação mensal efetiva da concessionária não será impactado pelo IDG.

Apenas o primeiro relatório de indicadores não impactará na contraprestação mensal efetiva da concessionária, sendo utilizado para alinhamento das diretrizes e procedimentos entre as partes.