

MUNICÍPIO DE CHAPECÓ
CONCESSÃO DE SERVIÇO PÚBLICO

SISTEMA DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO PAGO – ESTACIONAMENTO ROTATIVO



**ANEXO II.1 – SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E
QUALIDADE**

EDITAL DE CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº ##/2023

Fevereiro/2023



Sumário

1.	DEFINIÇÃO DOS PADRÕES DE DESEMPENHO (NAVEGABILIDADE OPERACIONAL)	3
2.	RELATÓRIO DE DESEMPENHO.....	4
3.	ÍNDICE DE DESEMPENHO.....	4
4.	INDICADOR ADIMPLÊNCIA	7
5.	INDICADOR PRÁTICAS CORPORATIVAS	7
6.	INDICADOR DE INFORMAÇÃO FINANCEIRA (IFF)	7
7.	INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DE INFORMAÇÕES PARA USUÁRIOS (IDIU).....	8
8.	INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DE INFORMAÇÃO PARA DESENVOLVEDORES DE APLICATIVOS PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS (IDIP): 8	
9.	INDICADOR OPERACIONAL	8
10.	INDICADOR DE QUALIDADE DA OPERAÇÃO (IQO)	9
11.	INDICADOR DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	9
12.	INDICADOR DE QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO (IQSP).....	9
13.	INDICADOR DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO VIA TELEFONE (IQAT)	10
14.	INDICADOR DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO ATRAVÉS DAS MÍDIAS SOCIAIS (IQAMS)	10
15.	INDICADOR DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA	10
16.	INDICADOR DO PLANO DE INOVAÇÃO EM PROCESSOS (IPIP)	11
17.	INDICADOR DE INVESTIMENTO EM AVALIAÇÃO DE PROJETO (IIAP)	11
18.	METODOLOGIA PARA A REALIZAÇÃO DE CHECK LIST	11
18.1.	CHECK LIST 1 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	11
18.2.	SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO	12
18.3.	SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM ATENDIMENTO VIA MÍDIAS SOCIAIS	13
18.4.	PLANO DE INOVAÇÃO EM PROCESSOS	14



SISTEMA DE CONTROLE DA QUALIDADE E DESEMPENHO

1. DEFINIÇÃO DOS PADRÕES DE DESEMPENHO (NAVEGABILIDADE OPERACIONAL)

O método utilizado para identificação dos gatilhos e processadores de desempenho teve como base os seguintes passos.

Primeiramente foi a identificação dos serviços essenciais para a continuidade do serviço.

Posteriormente, a identificação de critérios relacionados a boa conduta e relacionamento com usuário e Poder Concedente.

E por último, critérios avaliativos de boa prestação do serviço, melhoria contínua, acompanhamento das inovações tecnológicas e maturidade operacional.

A seguir serão descritos os principais indicadores que compõem os processadores de desempenho, compostos pelo Índice de Desempenho (ID) e seus subíndices.

Sugere-se que a avaliação do desempenho da CONCESSIONÁRIA seja realizada por meio da apuração dos cálculos e aplicação do Índice de Desempenho (ID), medição da qualidade da prestação dos serviços prestados pela Concessionária, baseado nos Indicadores de Desempenho apresentados neste documento, servindo como balizador para a composição final da Outorga, conforme exposto no contrato.

Os cálculos das chaves indicadoras de *performance* que compõem o ID deverão ser realizados anualmente. Entretanto, sugere-se que as apurações do Índice De Desempenho sejam feitas trimestralmente, a partir da média dos dois trimestres consecutivos anteriores à apuração.

O Índice de Desempenho apurado influenciará diretamente o cálculo do valor da parcela variável da OUTORGA para o trimestre subsequente à apuração, até que nova apuração trimestral seja realizada. O valor da parcela variável da Outorga irá corresponder a um percentual da Receita Bruta da Concessionária, de acordo com a classificação obtida nesse trimestre.

O GDF analisará as informações e promoverá as diligências necessárias à elaboração de um parecer sobre o real desempenho apresentado pela Concessionária e sugestões de melhoria do seu desempenho. Para diligenciadas informações, o MUNICÍPIO utilizará.



- a. Inspeções amostrais para verificação dos critérios de qualidade e disponibilidade;
- b. Análise da documentação produzida e apresentada pela Concessionária;
- c. Análise de informações prestadas pelo Poder Concedente.

No caso de inspeções amostrais, é obrigação do Estado utilizar uma amostra estatisticamente significativa.

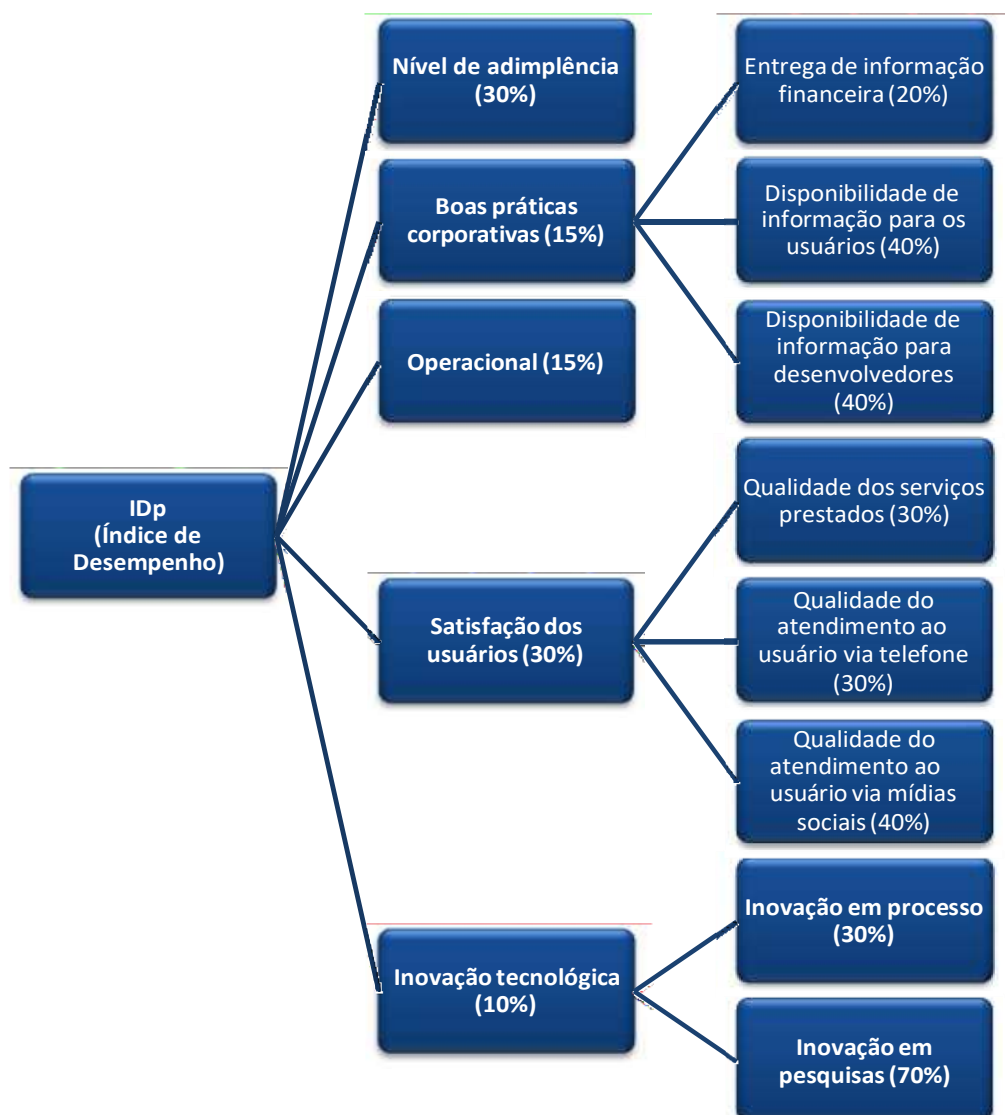
2. RELATÓRIO DE DESEMPENHO

- 2.1. O cálculo do Índice de Desempenho deverá constar do Relatório De Desempenho que será entregue pela Concessionária ao Poder Concedente. O Relatório De Desempenho deverá conter:
 - a. Informações sobre o cálculo do ID, conforme preconizado a seguir;
 - b. Informações sobre o cálculo dos Indicadores de Desempenho;
 - c. Histórico de cada indicador e o detalhamento de todas as medições realizadas no período, bem como fonte dos dados, responsável pela coleta;
 - d. Resultado das Pesquisas qualitativas e quantitativas junto aos usuários dos serviços do Sistema Integrado de Estacionamento Rotativo a serem prestados pela Concessionária.

3. ÍNDICE DE DESEMPENHO

- 3.1. O Índice de Desempenho é composto pela apuração e ponderação de cinco subíndices de desempenho principais conforme Figura 1.

Figura 1 – Índice de Desempenho



- d. **Indicador de Redução de Inadimplência (IRI):** Avalia o nível de inadimplência do sistema ao longo do tempo;
- e. **Indicador de Práticas Corporativas (IPC):** Avalia a transparência e conformidade às normas, leis, requerimentos técnicos, contratuais, regulatórios e comunicação da informação exigida;
- f. **Indicador de Serviços (IO):** Avalia a disponibilidade dos equipamentos de retaguarda e a qualidade da operação da concessionária.
- g. **Indicador de Atendimento ao Usuário (IAU):** Avalia o nível de qualidade dos serviços prestados, do atendimento ao usuário via telefone e via mídias sociais.



- h. **Indicador de Inovação Tecnológica (IIT):** Avalia o grau de inovação de processos e tecnológica agregados pela concessionária.
- 3.2. O resultado da apuração do Índice de Desempenho será representado por uma nota, situada entre 0 (zero) e 100 (cem), sendo que 0 (zero) representa a pior avaliação possível e 100 (cem) a melhor avaliação possível a ser obtida pela concessionária.
- 3.3. A partir dos resultados apurados de cada um dos quatro índices (IRI, IPC, IO, IAU e IIT) será calculado o Índice de Desempenho.
- 3.4. Os IRI e IAU terão peso de 30% (trinta por cento), enquanto o IPC e o IO terão peso de 15% (quinze por cento) e o IIT peso de 10% (dez por cento).
- 3.5. Desta forma, o Índice de Desempenho será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$ID = 30\% \times IRI + 15\% \times IPC + 15\% \times IO + 30\% \times IAU + 10\% \times IIT \quad \text{Equação 1}$$

Onde:

ID = Índice De Desempenho
IRI = Indicador De Redução De Inadimplência
IPC = Indicador De Práticas Corporativas
IO = Indicador Operacional
IAU = Indicador De Atendimento Ao Usuário
IIT = Indicador De Inovação Tecnológica

- 3.6. O impacto do Índice de Desempenho (ID) no valor da outorga variável será calculado pela seguinte fórmula:

$$x\% * x = \frac{ID}{100} \quad \text{Equação 2}$$

Onde:

X = Valor de Outorga Mensal
ID = Índice De Desempenho

- 3.7. Tais médias ainda que corriqueiramente utilizadas em concessões públicas, servem como estimulante para o prestador de serviço manter a qualidade e atenção aos principais itens que compõem a solução, justificáveis e de impacto direto no repasse realizado ao Poder Concedente.



4. INDICADOR ADIMPLÊNCIA

4.1. O Indicador de Adimplência (IRI) mede o quanto os usuários estão adimplentes com o sistema, ou seja, o quanto eles estão pagando pelo uso das vagas do Sistema Integrado de Estacionamento Rotativo.

4.2. O IRI deverá ser calculado no período de verificação da seguinte forma:

$$\frac{\Sigma(\text{Taxa de ocupação regular})}{\Sigma(\text{Taxa de ocupação irregular})} \times 100 \quad \text{Equação 3}$$

4.3. Portanto, o IRI será representado por um número de 0 (zero) a 100 (cem) que deverá ser multiplicado pelo peso atribuído ao critério de redução de inadimplência.

5. INDICADOR PRÁTICAS CORPORATIVAS

5.1. O Indicador de Práticas Corporativas (IPC) mede a transparência e a credibilidade da Concessionária. Este é formado por três Indicadores de Desempenho, Indicador de Informação Financeira (IIF), Indicador de Disponibilidade de Informação para Usuários (IDIU) e Indicador de disponibilidade de Informação para Programadores (IDIP).

5.2. Portanto, o IPC será representado por um número de 0 (zero) a 100 (cem) que será obtido pelo resultado da fórmula abaixo:

$$IPC = IIF \times 20\% + IDIU \times 40\% + IDIP \times 40\% \quad \text{Equação 4}$$

6. INDICADOR DE INFORMAÇÃO FINANCEIRA (IFF)

INDICADOR DE INFORMAÇÃO FINANCEIRA (IFF)	
Objetivo	Mede dias de atrasos na entrega do RELATÓRIO FINANCEIRO pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE a cada trimestre.
Fórmula	Σ dias de atraso de entrega do RELATÓRIO FINANCEIRO no trimestre.
Nota	0 dia – 100 Até 5 dias – 75 Até 15 dias – 50 Até 30 dias – 25 Acima de 30 dias – 0
Racional	Entrega Formal do Relatório de cada CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE.
Meta	0 dia de atraso.



7. INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DE INFORMAÇÕES PARA USUÁRIOS (IDIU)

INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DE INFORMAÇÃO PARA USUÁRIOS (IDIU)	
Objetivo	Mede a conformidade da disponibilidade das informações aos usuários.
Fórmula	\sum itens não conformes
Nota	Todos os itens em conformidade – 100 1 item não conforme – 0 Entende-se por informação para usuários toda aquela sobre: <ul style="list-style-type: none">• Perfil de uso das vagas;• Receitas auferidas pelo sistema em tempo real desdobradas por cada um dos meios de pagamento;• Disponibilidade de vagas em tempo real.
Racional	Verificação amostral por profissional capacitado do PODER CONCEDENTE
Meta	Todos os itens em conformidade

8. INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DE INFORMAÇÃO PARA DESENVOLVEDORES DE APLICATIVOS PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS (IDIP):

INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DE INFORMAÇÃO A PROGRAMADORES (IDIP)	
Objetivo	Mede a conformidade da disponibilidade das informações para programadores
Fórmula	\sum itens não conformes
Nota	Todos os itens em conformidade – 100 1 item não conforme – 0 Entende-se por informação para usuários toda aquela sobre: <ul style="list-style-type: none">• Perfil de uso das vagas;• Disponibilidade de vagas em tempo real;• Informações técnicas de APIs e outras formas de integração de aplicativos.
Racional	Verificação amostral por profissional capacitado do PODER CONCEDENTE
Meta	Todos os itens em conformidade

9. INDICADOR OPERACIONAL

9.1. O Indicador de Serviços (IO) mede a disponibilidade dos equipamentos de retaguarda e a qualidade da operação da concessionária. Este é formado pelo Indicador de Qualidade da Operação (IQO). Portanto, o IO será representado por um número de 0 (zero) a 100 (cem).



10. INDICADOR DE QUALIDADE DA OPERAÇÃO (IQO)

INDICADOR DE QUALIDADE DA OPERAÇÃO (IQO)	
Objetivo	Mede o grau de disponibilidade dos equipamentos que proveem os SERVIÇOS on-line das CONCESSIONÁRIAS
Fórmula	\sum tempo online dos servidores / \sum tempo total na medição
Nota	97% – 0 pontos 98% – 25 pontos 99% – 50 pontos 99,5% – 75 pontos 99,9% – 100 pontos
Racional	Aplicação da pesquisa em uma amostra significativa por profissional capacitado do PODER CONCEDENTE
Meta	\geq 99,5%

11. INDICADOR DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

- 11.1. O Indicador de Atendimento ao Usuário (IAU) mede a qualidade do atendimento e do serviço prestado aos cidadãos que recorrem aos serviços do Sistema Inteligente de Estacionamento Rotativo a cargo da concessionária.
- 11.2. O IAU por sua vez é formado por três Indicadores de Desempenho, a saber: Indicador de Qualidade de Serviço Prestado (IQSP), Indicador de Qualidade do Atendimento via Telefone (IQAT) e Indicador de Qualidade do Atendimento via Mídias Sociais (IQAMS) que são calculados a partir de pesquisa de satisfação.
- 11.3. Portanto, o IAU será representado por um número de 0 (zero) a 100 (cem) obtido pelo resultado da fórmula abaixo:

$$IAU = IQSP \times 30\% + IQAT \times 30\% + IQAMS \times 40\% \quad \text{Equação 5}$$

12. INDICADOR DE QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO (IQSP)

INDICADOR DE QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO (IQSP)	
Objetivo	Mede o nível de satisfação dos usuários com a qualidade do SERVIÇO da CONCESSIONÁRIA
Fórmula	\sum nota de cada critério avaliado / \sum número de critérios
Nota	\sum média das notas de cada avaliação / \sum de pesquisas respondidas (<i>Check List 3.1.1</i>)
Racional	Aplicação da pesquisa em uma amostra significativa por profissional capacitado do PODER CONCEDENTE



Meta	≥ 90
-------------	------

13. INDICADOR DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO VIA TELEFONE (IQAT)

INDICADOR DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO VIA TELEFONE (IQAT)	
Objetivo	Mede o nível de satisfação dos usuários com a qualidade do atendimento telefônico oferecido pela CONCESSIONÁRIA
Fórmula	\sum nota de cada critério avaliado / \sum número de critérios
Nota	\sum média das notas de cada avaliação / \sum de pesquisas respondidas (Check List 3.1.2)
Racional	Aplicação da pesquisa em uma amostra significativa por profissional capacitado do PODER CONCEDENTE
Meta	≥ 90

14. INDICADOR DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO ATRAVÉS DAS MÍDIAS SOCIAIS (IQAMS)

INDICADOR DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO VIA MÍDIAS SOCIAIS (IQAMS)	
Objetivo	Mede o nível de satisfação dos usuários com a qualidade do SERVIÇO da CONCESSIONÁRIA
Fórmula	\sum nota de cada critério avaliado / \sum número de critérios
Nota	\sum média das notas de cada avaliação / \sum de pesquisas respondidas (Check List 3.1.3)
Racional	Aplicação da pesquisa em uma amostra significativa por profissional capacitado do PODER CONCEDENTE
Meta	≥ 90

15. INDICADOR DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

- 15.1. O Indicador de Inovação Tecnológica (IIT) mede o grau de inovação de processos e tecnológica agregados pela concessionária na prestação de serviços do Sistema Inteligente de Estacionamento Rotativo. Este é formado por dois Indicadores de Desempenho, Indicador do Plano de Inovação em Processos (IPIP) e Indicador de Investimento em Avaliação do Projeto (IIAP).
- 15.2. Portanto, o IIT será representado por um número de 0 (zero) a 100 (cem) obtido pelo resultado da fórmula abaixo:

$$IIT = IPIP \times 30\% + IIAP \times 70\% \text{ Equação 6}$$



16. INDICADOR DO PLANO DE INOVAÇÃO EM PROCESSOS (IPIP)

INDICADOR DE CUMPRIMENTO DO PLANO DE INOVAÇÃO EM PROCESSOS (IPIP)	
Objetivo	Mede o cumprimento pela CONCESSIONÁRIA\ do PLANO DE INOVAÇÃO DE PROCESSOS
Fórmula	\sum itens não conformes
Nota	0 item – 0 pontos 1 item – 25 pontos 2 itens – 50 pontos 3 itens – 75 pontos 4 itens – 100 pontos (Check List 2)
Racional	Verificação in loco por profissional capacitado do PODER CONCEDENTE
Meta	4 itens de conformidade

17. INDICADOR DE INVESTIMENTO EM AVALIAÇÃO DE PROJETO (IIAP)

INDICADOR DE INVESTIMENTO EM AVALIAÇÃO DE PROJETO (IIAP)	
Objetivo	Mede o cumprimento pela CONCESSIONÁRIA do nível de investimento em avaliação do projeto
Fórmula	% da Receita Bruta investido em avaliação do projeto
Nota	0% – 0 pontos 0,05% – 25 pontos 0,15% – 50 pontos 0,25% – 75 pontos > 0,25% – 100 pontos
Racional	Verificação por profissional capacitado do PODER CONCEDENTE
Meta	0,25% da Receita Bruta

18. METODOLOGIA PARA A REALIZAÇÃO DE CHECK LIST

18.1. CHECK LIST 1 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

18.1.1. Apresenta-se a lista de verificação, que deverá ser preenchida em escala variando entre 1 (um) e 5 (cinco), de acordo com o grau de satisfação dos usuários com o serviço prestado. A tabela indica a quantidade de pontos atribuíveis para cada um dos critérios escolhidos.

1. Não aplicável – 0 pontos;
2. Muito Insatisfeito – 25 pontos;



3. Insatisfeito – 50 pontos;
4. Satisfeito – 75 pontos;
5. Muito Satisfeito – 100 pontos.

18.1.2. Proposta de Pesquisa de Satisfação:

Itens verificáveis	1	2	3	4	5
1. Avalie sua satisfação com a qualidade do atendimento dos funcionários					
Aparência					
Educação					
Pró-atividade					
Compreensão					
2. Avalie sua satisfação com o tempo de resposta às solicitações e pedidos					
3. Avalie sua satisfação com as condições e formas de pagamento pelos serviços de estacionamento rotativo					
4. Avalie sua satisfação com o processo administrativo e documental					

18.2. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM ATENDIMENTO TELEFÔNICO

18.2.1. Apresenta-se a lista de verificação, que deverá ser preenchida em escala variando entre 1 (um) e 5 (cinco), de acordo com o grau de satisfação dos clientes com o serviço prestado. A tabela indica a quantidade de pontos atribuíveis para cada um dos critérios escolhidos.

1. Não aplicável – 0 pontos;
2. Muito Insatisfeito – 25 pontos;
3. Insatisfeito – 50 pontos;
4. Satisfeito – 75 pontos;
5. Muito Satisfeito – 100 pontos.



18.2.2. Proposta de Pesquisa de Satisfação:

Itens verificáveis	1	2	3	4	5
1. Avalie sua satisfação com a qualidade do atendimento dos funcionários					
Educação					
Pró-atividade					
Compreensão					
2. Avalie sua satisfação com o tempo de resposta do atendimento telefônico					
3. Avalie sua satisfação com a qualidade do serviço de atendimento telefônico prestado					
4. Avalie sua satisfação com o processo administrativo e documental					

18.3. Satisfação Dos Usuários Com Atendimento Via Mídias Sociais

18.3.1. Apresenta-se a lista de verificação, que deverá ser preenchida em escala variando entre 1 (um) e 5 (cinco), de acordo com o grau de satisfação dos clientes com o serviço prestado. A tabela indica a quantidade de pontos atribuíveis para cada um dos critérios escolhidos.

1. Não aplicável – 0 pontos;
2. Muito Insatisfeito – 25 pontos;
3. Insatisfeito – 50 pontos;
4. Satisfeito – 75 pontos;
5. Muito Satisfeito – 100 pontos.

18.3.2. Proposta de Pesquisa de Satisfação:

Itens verificáveis	1	2	3	4	5
1. Avalie sua satisfação com a qualidade do atendimento dos funcionários					
Educação					
Pró-atividade					
Compreensão					
2. Avalie sua satisfação com o tempo de resposta do atendimento através do Twitter					



3. Avalie sua satisfação com a qualidade do serviço de atendimento através do Twitter					
4. Avalie sua satisfação com o tempo de resposta do atendimento através do Facebook					
5. Avalie sua satisfação com a qualidade do serviço de atendimento através do Facebook					
6. Avalie sua satisfação com o tempo de resposta do atendimento através do canal do Youtube					
7. Avalie sua satisfação com a qualidade do serviço de atendimento através do canal do Youtube					

18.4. Plano De Inovação Em Processos

Plano de Inovação em Processos					
Critério de Conformidade		Atende	Não atende	Não aplicável	Observação
Processos	A empresa alterou seus processos para obter maior eficiência, qualidade, Flexibilidade ou eficiência operacional?				
Máquinas e equipamentos	A empresa comprou ou alugou algum tipo de equipamento ou máquina diferente daquelas usadas anteriormente?				
Práticas de gestão	A empresa adotou alguma nova prática de gestão (<i>framework</i>)?				
Certificações	A empresa recebeu alguma nova certificação de processo ou de produto?				