



SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DO ESTADO DO PIAUÍ
Av. Pedro Freitas, 1900, Centro Administrativo, BL1 - Bairro São Pedro, Teresina/PI, CEP 64018-900
Telefone: (86) 3216-1720 - <http://www.sead.pi.gov.br/>

ANEXO IV

MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

JANEIRO / 2025

SUMÁRIO

1	INDICADORES DE DESEMPENHO E NÍVEL DE SERVIÇO	3
2	DO FATOR DE DESEMPENHO – FDE	3
3	DOS INDICADORES DE DESEMPENHO E NÍVEL DE SERVIÇO.....	4
4	FONTE DE COLETA DOS INDICADORES	13
5	ACRÉSCIMO DECORRENTE DO FATOR DE DESEMPENHO	15

1 INDICADORES DE DESEMPENHO E NÍVEL DE SERVIÇO

- 1.1 O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO é definido como um conjunto de INDICADORES DE DESEMPENHO E NÍVEL DE SERVIÇO que traduzam a adequada prestação dos serviços ao USUÁRIO e ao PODER CONCEDENTE, satisfazendo as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e modicidade das TARIFAS.
- 1.2 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar os serviços prestados no âmbito da CONCESSÃO, atingindo níveis adequados de qualidade e performance.
- 1.3 O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO tem como objetivo medir o desempenho e performance da CONCESSIONÁRIA, por intermédio da atribuição de uma nota final consolidada, denominada FATOR DE DESEMPENHO - FDE, em relação aos serviços prestados no âmbito da CONCESSÃO.

2 DO FATOR DE DESEMPENHO – FDE

- 2.1 A nota final de desempenho será consolidada no FATOR DE DESEMPENHO - FDE, considerando os 03 (três) indicadores (IDO, IC e IAU), ponderando-os pelos pesos relativos apresentados em escala decimal que totalizam 100%, conforme fórmula de cálculo apresentada a seguir:

$$FDE = (0,80 \times IDO) + (0,05 \times IC) + (0,15 \times IAU)$$

Onde,

IDO - Indicador de Desempenho Operacional

IC - Indicador de Conformidade

IAU - Indicador de Atendimento ao USUÁRIO

- 2.2 O FATOR DE DESEMPENHO terá apuração semestral, enquanto os indicadores e subindicadores terão apuração mensal, devendo-se utilizar a média aritmética de todas as apurações mensais dos indicadores e subindicadores realizadas no semestre vigente para fins de determinação do FDE.

3 DOS INDICADORES DE DESEMPENHO E NÍVEL DE SERVIÇO

- 3.1 O Indicador de Desempenho Operacional - IDO tem por objetivo averiguar a qualidade, eficiência e disponibilidade da prestação de serviços, pela CONCESSIONÁRIA, por meio de análises de informações recebidas e auditorias dos serviços prestados.
- 3.2 A meta mínima para o IDO, de acordo com o nível mínimo de qualidade esperada, é igual a 0,72 equivalente a 72% da nota final do FATOR DE DESEMPENHO.
- 3.3 Para definição do IDO, serão avaliados 04 (quatro) subindicadores referente aos serviços mais relevantes no âmbito da CONCESSÃO, sendo atribuído peso específico para cada um na composição da nota do IDO, a saber:
- 3.3.1 Subindicador de Remoção dos veículos - 45%;
- 3.3.2 Subindicador de Guarda - 30%;
- 3.3.3 Subindicador Sanitário - 15%; e,

3.3.4 Subindicador para Preparação de Leilão - 10%.

3.4 A nota final do Indicador de Desempenho Operacional - IDO será calculada a partir dos pesos descritos no CADERNO DE ENCARGOS, em escala decimal, conforme fórmula descrita a seguir:

$$IDO = (0,45 \times SIRV) + (0,30 \times SIG) + (0,15 \times SIS) + (0,10 \times SIPL)$$

Onde,

SIRV - Subindicador de Remoção de Veículos

SIG - Subindicador de Guarda de Veículos

SIS - Subindicador Sanitário

SIPL - Subindicador de Preparação de Leilão

3.5 O Subindicador de Remoção de Veículos - SIRV avaliará a eficiência da CONCESSIONÁRIA para efetivar a Remoção dos veículos, por meio da aferição do percentual de conformidade com o cumprimento do prazo máximo de atendimento aos chamados do AGENTE DELEGADO DA AUTORIDADE DE TRÂNSITO.

3.6 A CONCESSIONÁRIA deverá garantir a chegada do Guincho ao LOCAL DE REMOÇÃO do veículo, após o seu acionamento pelo AGENTE DELEGADO DA AUTORIDADE DE TRÂNSITO, no tempo máximo estipulado no CADERNO DE ENCARGOS, contado a partir da comunicação, pelo AGENTE DELEGADO DA AUTORIDADE DE TRÂNSITO, feita por meio da interface do PLATAFORMA TECNOLÓGICA da CONCESSIONÁRIA, sendo:

3.6.1 De 45 minutos, sendo acrescentado 1min para cada quilometro percorrido além de 10 (dez) km do PÁTIO VEICULAR INTEGRADO;

- 3.7 A medição da eficiência na prestação do serviço será realizada pela fórmula de cálculo a seguir:

$$\%deConformidade = \frac{\Sigma \text{remoções realizadas no prazo}}{\Sigma \text{total de chamados de remoções}} \times (100)$$

- 3.8 A partir do % de conformidade apurado no período, será atribuído o valor do SIRV, conforme escalas indicadas na Tabela a seguir:

% de Conformidade	Nota do SIRV
≥ 95%	1,00
≥ 90% e < 95%	0,75
≥ 85% e < 90%	0,50
≥ 75% e < 85%	0,25
< 75%	0,00

- 3.9 A CONCESSIONÁRIA precisará atender 100% das solicitações demandadas pelo AGENTE DELEGADO DA AUTORIDADE DE TRÂNSITO, sendo necessário registrar todos os tempos e movimentos, para a gestão adequada da qualidade da prestação dos serviços no âmbito da CONCESSÃO.
- 3.10 Salvo Caso Fortuito e/ou Força Maior, devidamente comprovado e justificado na PLATAFORMA TECNOLÓGICA, o não atendimento do chamado, além de impactar negativamente o presente indicador, sendo lançado como atendimento fora do prazo, sujeitará a CONCESSIONÁRIA à incidência de multas contratuais e demais penalidades cabíveis.
- 3.11 A chegada do guincho em prazo superior a 3 horas será considerada como atendimento não realizado;
- 3.12 Caberá ao PODER CONCEDENTE analisar a justificativa apresentada pela CONCESSIONÁRIA, que, quando acatada, atribuirá à remoção o status de atendida no prazo, para efeito de cálculo do SIRV.

- 3.13 O Subindicador de Guarda de Veículos - SIGV avaliará a eficiência da CONCESSIONÁRIA em relação a prestação dos Serviços de Guarda, considerando componentes de localização e segurança.
- 3.14 A medição da eficiência na prestação dos Serviços de Guarda será realizada pela fórmula de cálculo indicada a seguir:

$$\text{SIGV} = (0,70 \times \text{Componente 1}) + (0,30 \times \text{Componente 2})$$

Onde,

Componente 1 - Localização: para a avaliação da localização dos PÁTIOS, será calculado o percentual de atendimento aos critérios de distâncias indicados no CADERNO DE ENCARGOS, sendo:

- (a) Atendimento de, no mínimo, 90% (noventa por cento) das Remoções em um raio máximo de 150 (cento e cinquenta) km de distância do PÁTIO FIXO mais próximo;
- (b) Atendimento de, no máximo, 5% (cinco por cento) das remoções referente ao lote em um raio superior a 150 (cento e cinquenta) km;
- (c) O raio de que trata a alínea “a” e “b” deverá ser calculado a partir de uma linha reta originada no PÁTIO FIXO.

- 3.15 A medição da eficiência na prestação do serviço mensurado no Componente 1 será realizada pela fórmula de cálculo:

$$\% \text{de Conformidade} = \frac{\Sigma \text{remoções atendidas a distância}}{\Sigma \text{total de remoções}} \times (100)$$

- 3.16 A partir do % de Conformidade apurado no período, será atribuído o valor do Componente do SIGV, conforme escalas indicadas a seguir:

% de Conformidade	Nota do componente 1 do SIGV
≥ 95%	1,00
≥ 90% e < 95%	0,75
≥ 85% e < 90%	0,50
≥ 75% e < 85%	0,25
< 75%	0,00

Componente 2 - Segurança: para a avaliação da segurança dos PÁTIOS, será calculado o número de sinistros ocasionados pela CONCESSIONÁRIA durante as etapas em que o veículo se encontra sob sua responsabilidade.

- 3.17 As escalas de notas atribuídas ao Componente 2 do SIGV estão destacadas na Tabela a seguir:

Quantidade de sinistros	Nota do componente 2 do SIGV
0	1,00
1 – 5	0,80
6 - 10	0,50
11 - 20	0,30
21 ou mais	0,00

- 3.18 O Subindicador Sanitário - SIS avaliará a eficiência da CONCESSIONÁRIA no controle e prevenção de pragas e zoonoses.
- 3.19 Será avaliado o número de PÁTIOS FIXOS e PÁTIOS INTERMEDIÁRIOS da CONCESSIONÁRIA que não receberam notificação das autoridades sanitárias, em relação ao total de números de PÁTIOS VEICULARES INTEGRADOS no âmbito da CONCESSÃO.
- 3.20 A medição da eficiência na prestação do serviço calculado pelo SIS será realizada pela fórmula de cálculo indicada a seguir:

$$SIS = \frac{\Sigma \text{pátios fixos sem notificação}}{\Sigma \text{total de pátios veiculares integrais}} \times (100)$$

- 3.21 O Subindicador de Preparação de Leilão - SIPL avaliará eficiência da CONCESSIONÁRIA em relação à preparação do Leilão.
- 3.22 Serão avaliados os procedimentos de preparação dos veículos apreendidos para os leilões.
- 3.23 A medição da eficiência na prestação do serviço será realizada pela fórmula de cálculo a seguir:

$$\% \text{de Conformidade} = \frac{\Sigma \text{veículos indicados para o leilão no prazo}}{(\Sigma \text{veículos disponíveis para leilão} - \Sigma \text{veículos bloqueados})} \times (100)$$

Onde,

Σ veículos indicados para o leilão no prazo, inclui o acumulado de veículos já avaliados e inseridos no edital de notificação do leilão.

Σ veículos disponíveis para o leilão, inclui o acumulado de veículos sob guarda da Concessionária a mais de 60 (sessenta) dias

Σ veículos bloqueados, veículos sob bloqueio administrativo e judicial.

- 3.24 As escalas de notas atribuídas ao SIPL estão destacadas na Tabela a seguir:

% de Conformidade	Nota do SIPL
$\geq 95\%$	1,00
$\geq 90\%$ e $< 95\%$	0,75
$\geq 85\%$ e $< 90\%$	0,50
$\geq 75\%$ e $< 85\%$	0,25
$< 75\%$	0,00

- 3.25 A CONCESSIONÁRIA deverá informar o PODER CONCEDENTE que o veículo está apto a ser incluído em hasta pública, realizando todos os procedimentos prévios necessários.
- 3.26 A CONCESSIONÁRIA elaborará relatório de fechamento e cálculo dos débitos relativos aos veículos alienados, decorrentes da sua operação para apuração e prestação de contas dos valores devidos sobre os veículos alienados.
- 3.27 O Indicador de Conformidade - IC tem por objetivo averiguar a qualidade, eficiência e disponibilidade da prestação de serviços, pela CONCESSIONÁRIA, por meio de análises da entrega mensal de “Relatórios Gerenciais” ao PODER CONCEDENTE e à AGRESPI.
- 3.28 A meta mínima para o IC, de acordo com o nível mínimo de qualidade esperada, é igual a 0,045 equivalente a 4,5% da nota final do FATOR DE DESEMPENHO.
- 3.29 A avaliação da conformidade na entrega será feita considerando os prazos e a disponibilidade da informação, conforme indicado no CADERNO DE ENCARGOS.
- 3.30 A medição da eficiência na prestação do serviço para este indicador será realizada pela fórmula de cálculo a seguir:

$$IC = \frac{\Sigma \text{relatórios gerenciais apresentados no prazo}}{\Sigma \text{total dos relatórios gerenciais}} \times (100)$$

- 3.31 O Indicador de Atendimento ao Usuário - IAU tem por objetivo averiguar a qualidade, eficiência e disponibilidade da prestação de serviços pela

CONCESSIONÁRIA no que diz respeito ao atendimento ao USUÁRIO e na solução de suas demandas.

- 3.32 A meta mínima para o IAU, de acordo com o nível mínimo de qualidade esperada, será igual a 0,135 equivalente a 13,5% da nota final do FATOR DE DESEMPENHO.
- 3.33 A avaliação da conformidade será feita considerando os prazos de resposta, conforme indicado no CADERNO DE ENCARGOS.
- 3.34 A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar canal telefônico, aplicação mobile e sítio eletrônico para fornecimento de informações aos USUÁRIOS sobre os Serviços de Remoção e Guarda, bem como para recebimento de solicitações, sugestões e reclamações.
 - 3.34.1 Qualquer demanda recebida, independente do canal, deverá gerar número de protocolo que será disponibilizado aos USUÁRIOS, para fins de acompanhamento.
- 3.35 As solicitações, sugestões e reclamações recebidas deverão ser registradas em banco de dados com protocolo de atendimento, compartilhadas com o PODER CONCEDENTE, respondidas e, caso aplicável, ter uma solução encaminhada, no prazo de até 02 (dois) dias úteis a partir de seu recebimento.
- 3.36 Caso as solicitações, sugestões e reclamações sejam encaminhadas pelos USUÁRIOS direto ao PODER CONCEDENTE, este deverá repassar essas demandas, através da PLATAFORMA TECNOLÓGICA, para controle dos prazos indicados no CADERNO DE ENCARGOS.
- 3.37 Os atendimentos presenciais também serão considerados demandas e deverão ser atendidos no prazo de 20 (vinte) minutos, conforme

estabelecido no CADERNO DE ENCARGOS.

- 3.38 A medição da eficiência na prestação do serviço para este indicador será realizada pela fórmula de cálculo a seguir:

$$\%deConformidade = \frac{\Sigma demandas respondidas no prazo}{\Sigma total das demandas recebidas} \times (100)$$

- 3.39 Apurado o % de conformidade, será atribuída a nota do IAU, conforme escalas indicadas na Tabela a seguir:

% de Conformidade	Nota IAU
≥ 95%	1,00
≥ 90% e < 95%	0,75
≥ 85% e < 90%	0,50
≥ 75% e < 85%	0,25
< 75%	0,00

4 FONTE DE COLETA DOS INDICADORES

- 4.1 Os indicadores serão calculados a partir dos dados inseridos na PLATAFORMA TECNOLÓGICA, sendo atribuído a AGRESPI o papel de apuração e conferência dos INDICADORES DE DESEMPENHO E NÍVEL DE SERVIÇO.
- 4.1.1 Caberá, à CONCESSIONÁRIA, disponibilizar na PLATAFORMA TECNOLÓGICA os dados e as fórmulas de cálculos que deverão compor os indicadores de desempenho, mantendo-os constantemente atualizados em tempo real.
- 4.1.2 A PLATAFORMA TECNOLÓGICA deverá calcular automaticamente os indicadores, a partir das fórmulas referidas no CADERNO DE ENCARGOS.

4.1.3 Caberá ao PODER CONCEDENTE verificar a conformidade das fórmulas de cálculo dos indicadores lançadas na PLATAFORMA TECNOLÓGICA.

4.2 As fontes para obtenção dos dados, que deverão estar disponíveis para a fiscalização por parte do PODER CONCEDENTE são:

INDICADOR	FONTE
Subindicador de Preparação de Leilão - SIPL	PLATAFORMA TECNOLÓGICA
Indicador de Conformidade - IC	Entrega do Relatório Gerencial
Indicador de Atendimento ao USUÁRIO -IAU	PLATAFORMA TECNOLÓGICA
Subindicador de Remoção de Veículo - SIRV	PLATAFORMA TECNOLÓGICA
Subindicador de Guarda de Veículo - SIGV - Componente 1	PLATAFORMA TECNOLÓGICA
Subindicador de Guarda de Veículo - SIGV - Componente 2	PLATAFORMA TECNOLÓGICA
Subindicador Sanitário - SIS	PLATAFORMA TECNOLÓGICA e entrega do Relatório Gerencial

5 ACRÉSCIMO DECORRENTE DO FATOR DE DESEMPENHO

5.1 O FATOR DE DESEMPENHO apurado será utilizado para avaliar o desempenho da CONCESSIONÁRIA em relação a qualidade do serviço prestado.

5.2 Caso, após a apuração do FATOR DE DESEMPENHO, venha a ser comprovado baixo desempenho, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA fica sujeita à aplicação do Acréscimo, conforme diretrizes abaixo.

- 5.3 O Acréscimo de percentual sobre a RECEITA OPERACIONAL BRUTA ANUAL da CONCESSIONÁRIA será pago a título de OUTORGA anual, em parcela única, 30 (trinta) dias após a apuração efetuada pelo AGRESPI.
- 5.4 O referido Acréscimo ocorrerá em função da média aritmética dos últimos dois FATORES DE DESEMPENHO apurados, a partir do disposto na Tabela a seguir:

FATOR DE DESEMPENHO	Acréscimo em pontos percentuais calculados com base na RECEITA OPERACIONAL BRUTA ANUAL
Abaixo de 0,50	5,0%
Entre 0,50 e 0,599	4,0%
Entre 0,6 e 0,699	3,0%
Entre 0,7 e 0,799	2,0%
Entre 0,80 e 0,899	1,0%
Maior ou igual a 0,90	0,0%

- 5.5 Sem prejuízo da aplicação dos acréscimos apurados, quando verificado FATOR DE DESEMPENHO abaixo de 0,9 (nove décimos), a CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver plano de ação, baseado em estudo técnico, para suprir as deficiências apuradas, devendo envolver, quando aplicável, treinamento de pessoal, melhorias físicas ou mudanças de procedimentos.