# PREFEITURA MUNICIPAL DE HERVAL D'OESTE – SC

# Secretaria de Obras, Urbanismo e Serviços Públicos

## Sistema de Estacionamento Rotativo Pago

## ANEXO VI – SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

**EDITAL DE CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 009/2026**

## 1. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. A implantação e a operação do Sistema de Controle da Qualidade e Desempenho do Sistema de Estacionamento Rotativo Pago, será realizada pela Secretaria de Obras, Urbanismo e Serviços Públicos, a quem caberá também, a definição detalhada da metodologia a ser empregada na definição da nota de referência a ser atribuída ao serviço da Concessionária e ao Estacionamento Rotativo.

1.2. A Concessionária fica obrigada a fornecer todas as informações físicas, operacionais e tarifárias decorrentes da operação do serviço e que forem requeridas pelo Poder Concedente, bem como, permitir o acesso ao banco de dados da Central de Controle Operacional – CCO.

1.3. O Sistema de Controle da Qualidade e Desempenho deverá consta especificado e detalhado em caderno próprio no instrumento convocatório.

1.4. O Sistema de Controle da Qualidade e Desempenho deverá ser implantado pela Secretaria de Obras, Urbanismo e Serviços Públicos, no prazo de 120 (cento e vinte dias) contados da Ordem de Serviço para início da operação do Estacionamento Rotativo.

1.5. Os parâmetros definidores da qualidade e do desempenho serão estabelecidos, após o registro histórico estatístico dos 12 (doze) primeiros meses de operação e serão revisados anualmente com a participação da Concessionária.

1.6. O Sistema de Avaliação de Desempenho da Qualidade do Sistema de Estacionamento Rotativo Pago 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.

1.7. Compete a Secretaria de Obras, Urbanismo e Serviços Públicos realizar a avaliação da qualidade do Sistema de Estacionamento Rotativo Pago, tendo como compromisso a gestão da mobilidade urbana de forma eficiente, eficaz e em sintonia com as necessidades da população.

1.8. A Secretaria de Obras, Urbanismo e Serviços Públicos poderá a qualquer momento contratar auditoria independente para complementar a avaliação do Sistema de Estacionamento Rotativo Pago.

1.9. A Concessionária deverá fornecer os dados necessários para avaliação do desempenho de acordo com especificações a serem fornecidas pela Secretaria de Obras, Urbanismo e Serviços Públicos.

1.10. A avaliação dos serviços será realizada pelo Sistema de Avaliação de Desempenho e Qualidade do Sistema de Estacionamento Rotativo Pago, 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 pela Secretaria de Obras, Urbanismo e Serviços Públicos.

1.11. O Sistema de Avaliação de Desempenho e Qualidade do Sistema de Estacionamento Rotativo Pago poderá sofrer alterações (tanto na sua forma de cálculo quanto na variação de atributos e índices de desempenho operacionais) sempre que a Secretaria de Obras, Urbanismo e Serviços Públicos julgar necessário.

1.12. No caso de mudança na avaliação do Sistema de Avaliação de Desempenho e Qualidade do Sistema de Estacionamento Rotativo Pago a Concessionária será

previamente avisada, facultando-se a participação no processo, e concedendo prazo para a adaptação.

1.13. 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 Sistema de Estacionamento Rotativo Pago;

c. Número de insucessos mensais na aquisição de créditos para uso de vagas do Sistema de Estacionamento Rotativo Pago;

d. Número de equipamentos em funcionamento no mês;

e. Número de equipamentos fora de uso por quebra ou defeito no mês;

f. Número de vagas do Sistema de Estacionamento Rotativo Pago ocupadas no mês;

g. Rotatividade no uso das vagas do Sistema de Estacionamento Rotativo Pago no mês;

h. Grau de satisfação do usuário do Sistema de Estacionamento Rotativo Pago;

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 Sistema de Estacionamento Rotativo Pago registrados por mês, pelos canais de ouvidoria do Poder Concedente e da concessionária;

l. Número de reclamações solucionadas no mês.

1.14. 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 12 (doze) meses de operação serão transformadas em estatísticas pela Secretaria de Obras, Urbanismo e Serviços Públicos, objetivando estabelecer os padrões referenciais e as metas a serem atingidas durante a execução do serviço.

1.15. 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.

1.16. As metas estabelecidas pela Secretaria de Obras, Urbanismo e Serviços Públicos deverão observar os padrões estatísticos resultantes das medições, assim como, os respectivos intervalos e confiança.

1.17. Compete a Secretaria de Obras, Urbanismo e Serviços Públicos regulamentar, implantar e gerenciar o Sistema de Avaliação de Desempenho e Qualidade.

1.18. Serão estabelecidas pela Secretaria de Obras, Urbanismo e Serviços Públicos as metas e objetivos para cada Indicador de Desempenho Operacional (IDO) que compõe o Sistema de Avaliação de Desempenho e Qualidade do Sistema de Estacionamento Rotativo Pago.

1.19. Os IDO's (Índices de Desempenho Operacionais) serão medidos e calculados mensalmente.

1.20. 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.

1.21. 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.

$$\boldsymbol{IDO = \frac{M_{M1} + M_{M2} + M_{M3}}{3}} \qquad \textit{Equação 1}$$

Sendo:

$M_{M1} = medição\ do\ mês\ 1$

$M_{M2} = medição\ do\ mês\ 2$

$M_{M3} = medição\ do\ mês\ 3$

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

$$\boldsymbol{IDOT = \frac{IDO_1 + IDO_2 + IDO_3}{3}} \qquad \textit{Equação 2}$$

Sendo:

$IDO_1 = apuração\ do\ índice\ de\ desempenho\ operacional\ (IDO)\ do\ mês\ 1$

$IDO_2 = apuração\ do\ índice\ de\ desempenho\ operacional\ (IDO)\ do\ mês\ 2$

$IDO_3 = apuração\ do\ índice\ de\ desempenho\ operacional\ (IDO)\ do\ mês\ 3$

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

$$\boldsymbol{IDOA = \frac{IDOT_1 + IDOT_2 + IDOT_3 + IDOT_4}{4}} \qquad \textit{Equação 3}$$

Sendo:

$IDOT_1 = apuração\ do\ índice\ de\ desempenho\ operacional\ do\ trimestre\ 1$

$IDOT_2 = apuração\ do\ índice\ de\ desempenho\ operacional\ do\ trimestre\ 2$

$IDOT_3 = apuração\ do\ índice\ de\ desempenho\ operacional\ do\ trimestre\ 3$

$IDOT_4 = apuração\ do\ índice\ de\ desempenho\ operacional\ do\ trimestre\ 4$

1.24. 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.

$$\boldsymbol{VDTA > 90\%} \qquad \textit{Equação 4}$$

1.25. Será gerado pela Secretaria de Obras, Urbanismo e Serviços Públicos um Relatório de Avaliação Trimestral (RAT) dos Índices de Desempenho Operacionais do Sistema de Estacionamento Rotativo Pago o qual será apresentado trimestralmente à Concessionária, com a avaliação de cada IDO.

1.26. O RAT será realizado da seguinte forma:

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

1.26.2. Para cada índice reprovado a Concessionária deverá apresentar um Plano de Melhorias.

1.27. 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.

1.28. 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.

1.29. 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.

1.30. O Poder Concedente realizará um Relatório de Avaliação Anual (RAA) dos Índices de Desempenho Operacionais do Sistema de Estacionamento Rotativo Pago dos IDO's e o VDTA, cujo objetivo é avaliar o desempenho alcançado pelo conjunto de IDO's.

1.31. A Concessionária poderá ter apenas um IDO reprovado, para não sofrer as penalidades previstas.

1.32. O RAA (Relatório de Avaliação Anual) dos Índices de Desempenho Operacionais do Sistema de Estacionamento Rotativo Pago 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 da Secretaria de Obras, Urbanismo e Serviços Públicos.

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.

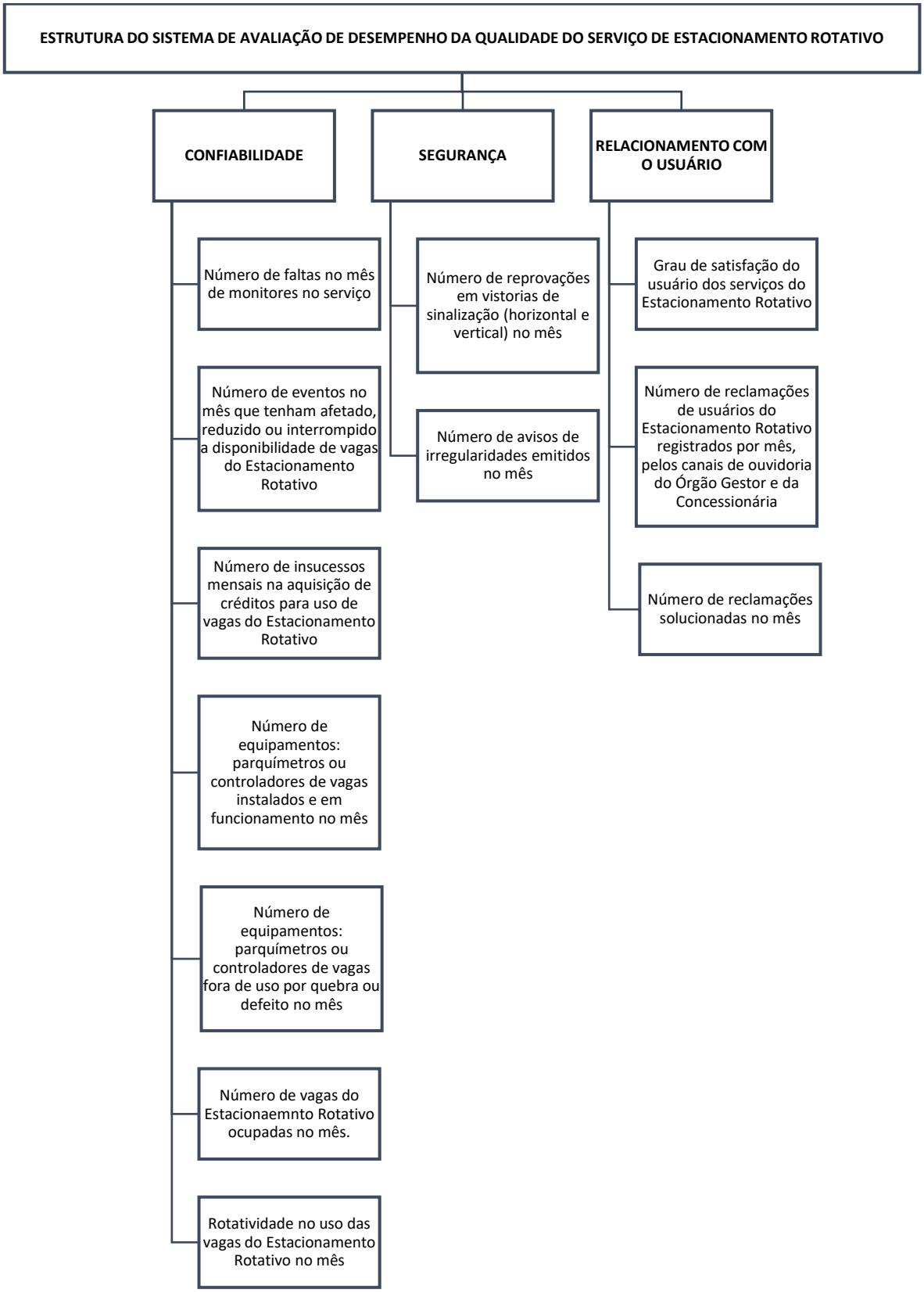
2.3. Os percentuais referidos acima incidirão sobre a receita líquida da Concessionária.

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 ESTACIONAMENTO ROTATIVO

3.1. Para compor o Sistema Avaliação de Desempenho e Qualidade do Sistema de Estacionamento Rotativo Pago 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.

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



## 4. DA CONFIABILIDADE

4.1. É a dimensão da qualidade percebida pela eficiência do Sistema de Estacionamento Rotativo Pago, 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 Sistema de Estacionamento Rotativo Pago.

## 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 Sistema de Estacionamento Rotativo Pago.

Herval d'Oeste/SC, 03 de setembro de 2026

Documento assinado digitalmente
gov.br
MATEUS JOSE CHIAMULERA
Data: 04/09/2026 12:40:16-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

MATEUS JOSÉ CHIAMULERA
Diretor de Trânsito

RONALDO LORENCO DA ROSA:00739377973
2026.09.08 13:51:25 -03'00'

RONALDO LORENÇO DA ROSA
Prefeito Municipal