

## **CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001 / 2026**

**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001 / 2026 PARA CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DE RECOLHIMENTO, CUSTÓDIA, RESTITUIÇÃO E PREPARAÇÃO PARA LEILÃO DE VEÍCULOS RECOLHIDOS PELOS ÓRGÃOS DE TRÂNSITO DO ESTADO DE SÃO PAULO.**

## **ANEXO C – INDICADORES DE DESEMPENHO**

## ÍNDICE

TÍTULO I - INDICADORES DE DESEMPENHO.....	3
1. DEFINIÇÃO .....	3
2. DOS INDICADORES DE DESEMPENHO E NÍVEL DE SERVIÇO DO FDO .....	5
Seção I - Do Indicador de Desempenho Operacional – IDO.....	5
Seção II - Do Indicador de Atendimento ao CIDADÃO-USUÁRIO - IAU.....	15
Seção III - Do Indicador de Desempenho Conformidade - IDC.....	17
3. FONTE DE COLETA DOS INDICADORES .....	18
4. DO PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO .....	20

## TÍTULO I - INDICADORES DE DESEMPENHO

### 1. DEFINIÇÃO

1.1. Os **SERVIÇOS DE RECOLHIMENTO, DE CUSTÓDIA E DE PREPARAÇÃO DE LEILÃO** serão considerados para fins do **SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**, conforme definições e procedimentos estabelecidos neste Anexo.

1.2. O **SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO** é definido como um conjunto de **INDICADORES DE DESEMPENHO** que traduzam a adequada prestação dos serviços ao **CIDADÃO-USUÁRIO** e ao **PODER CONCEDENTE**, satisfazendo as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e modicidade das **TARIFAS**.

1.3. A **CONCESSIONÁRIA** deverá realizar os serviços prestados no âmbito da **CONCESSÃO**, atingindo níveis adequados de qualidade e performance.

1.4. 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 OPERACIONAL - FDO**, em relação aos serviços prestados no âmbito da **CONCESSÃO**.

1.5. O **FATOR DE DESEMPENHO OPERACIONAL – FDO** será calculado a partir dos dados inseridos na **PLATAFORMA TECNOLÓGICA**, bem como dos relatórios gerenciais entregues pela **CONCESSIONÁRIA**, sendo atribuído à **ARSESP** o papel de apurar e avaliar os **INDICADORES DE DESEMPENHO**, com apoio do **VERIFICADOR INDEPENDENTE**.

1.6. A nota final do **FATOR DE DESEMPENHO OPERACIONAL - FDO**, será calculada a partir de 03 (três) indicadores (**IDO, IAU e IDC**), ponderando-os pelos pesos relativos apresentados em escala decimal que totalizam 100%, conforme fórmula de cálculo apresentada a seguir:

$$FDO = (0,75 \times IDO) + (0,20 \times IAU) + (0,05 \times IDC)$$

Onde,

IDO - Indicador de Desempenho Operacional

IAU - Indicador de Atendimento ao CIDADÃO-USUÁRIO

IDC - Indicador de Desempenho de Conformidade

**1.7. O FATOR DE DESEMPENHO OPERACIONAL** terá apuração anual para fins de determinação do nível de desempenho da **CONCESSIONÁRIA** e acréscimo no percentual da **OUTORGA VARIÁVEL**, enquanto que seus indicadores, subindicadores, componentes e subcomponentes serão calculados mensalmente para fins de monitoramento do desempenho por parte da **CONCESSIONÁRIA**, **PODER CONCEDENTE** e da **ARSESP**, com apoio do **VERIFICADOR INDEPENDENTE**, permitindo correções de problemas e implantação de melhorias que contribuam para elevar o nível de desempenho da **CONCESSÃO**.

**1.8.** O acréscimo de percentual sobre a **RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA** da **CONCESSIONÁRIA** será pago a título de **OUTORGA VARIÁVEL**, mensalmente, com base no resultado da mensuração efetuada de janeiro a dezembro do ano anterior, conforme a tabela a seguir:

FATOR DE DESEMPENHO	Acréscimo em pontos percentuais calculados sobre a Receita Operacional Líquida
Abaixo de 0,50	5,0%
Entre 0,50 e 0,599	4,0%
Entre 0,6 e 0,699	2,5%
Entre 0,7 e 0,799	1,5%
Entre 0,80 e 0,899	0,5%
Maior ou igual a 0,90	0,0%

**1.9.** Sem prejuízo da aplicação de penalidades, quando verificado **FDO** 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 e/ou mudanças de procedimentos.

**1.10.** A **CONCESSIONÁRIA** deverá divulgar em seu sítio eletrônico o resultado anual da medição dos indicadores, bem como o plano de ação quando for o caso.

## **2. DOS INDICADORES DE DESEMPENHO E NÍVEL DE SERVIÇO DO FDO**

### **Seção I - Do Indicador de Desempenho Operacional – IDO**

**2.1.** 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.

**2.2.** Para definição do **IDO**, serão avaliados 05 (cinco) 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:

**2.2.1.** Subindicador de Desempenho dos Serviços de Recolhimento – 35%

**2.2.2.** Subindicador de Desempenho dos Serviços de Custódia – 25%.

**2.2.3.** Subindicador de Desempenho dos Serviços de Preparação para o Leilão – 20%

**2.2.4.** Subindicador de Desempenho de Exatidão do Prontuário do Veículo – 15%

**2.2.5.** Subindicador de Desempenho Sanitário – 5%

**2.3.** A nota final do **Indicador de Desempenho Operacional - IDO** será calculada a partir dos pesos descritos no subitem 2.2, em escala decimal, conforme fórmula descrita a seguir:

$$IDO = (0,35 \times SISR) + (0,25 \times SISC) + (0,20 \times SIPL) + (0,15 \times SIPV) + (0,05 \times SISA)$$

Onde,

SISR - Subindicador de Desempenho dos Serviços de Recolhimento

SISC - Subindicador de Desempenho dos Serviços de Custódia

SIPL - Subindicador de Desempenho dos Serviços de Preparação para o Leilão

SIPV - Subindicador de Desempenho de Exatidão do Prontuário do Veículo

SISA - Subindicador de Desempenho Sanitário

## **Subseção I - Do Subindicador de Desempenho dos Serviços de Recolhimento – SISR**

**2.4.** O **Subindicador de Desempenho dos Serviços de Recolhimento – SISR** 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 DE AUTORIDADE DE TRÂNSITO**.

**2.5.** A **CONCESSIONÁRIA** deverá garantir a chegada do equipamento ao **LOCAL DE RECOLHIMENTO** do veículo, após o seu acionamento pelo **AGENTE DE AUTORIDADE DE TRÂNSITO**, no tempo máximo estipulado no **Anexo B - CADERNO DE ENCARGOS**, contado a partir da comunicação, pelo **AGENTE DE AUTORIDADE DE TRÂNSITO**, feita por meio da *interface* da **PLATAFORMA TECNOLÓGICA**.

**2.6.** A medição da eficiência na prestação do serviço será realizada pela fórmula de cálculo a seguir:

$$\% \text{ de Conformidade} = \frac{\Sigma \text{Recolhimentos realizados no prazo}}{\Sigma \text{Recolhimentos do período}} \times 100$$

**2.7.** A partir do % de conformidade apurado no período, será atribuído o valor do **SISR**, conforme escalas indicadas na Tabela a seguir:

<b>% de Conformidade</b>	<b>Nota do SISR</b>
≥ 95%	1,00
≥ 90% e < 95%	0,85
≥ 85% e < 90%	0,60
≥ 75% e < 85%	0,25
< 75%	0,00

**2.8.** A **CONCESSIONÁRIA** precisará atender 100% das solicitações demandadas pelo **AGENTE DE AUTORIDADE DE TRÂNSITO**, sendo necessário registrar todos os atos para a gestão adequada da qualidade da prestação dos serviços no âmbito da **CONCESSÃO**.

**2.8.1.** 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.

**2.8.2.** A chegada do equipamento de recolhimento em prazo superior a 2 (duas) horas será considerada como atendimento não realizado.

**2.8.3.** Caberá à **ARSESP**, com apoio do **VERIFICADOR INDEPENDENTE**, analisar a justificativa apresentada pela **CONCESSIONÁRIA**, que, quando acatada, atribuirá à remoção o status de atendida no prazo, para efeito de cálculo do **SISR**.

## **Subseção II - Do Subindicador de Desempenho dos Serviços de Custódia - SISC**

**2.9.** O **Subindicador de Desempenho dos Serviços de Custódia - SISC** avaliará a eficiência da **CONCESSIONÁRIA** em relação a prestação dos Serviços de Custódia, considerando componentes de localização e segurança.

**2.10.** A medição da eficiência na prestação dos Serviços de Guarda será realizada pela fórmula de cálculo indicada a seguir:

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

Onde,

**Componente 1 - Localização:** para a avaliação da localização dos **PÁTIOS PRINCIPAIS**, será calculado o percentual de atendimento aos critérios de distâncias indicados no **Anexo B - CADERNO DE ENCARGOS**, de acordo com os seguintes Subcomponentes

- a) Subcomponente 1** - atendimento de, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos recolhimentos referentes ao lote, em uma distância máxima de 30 (trinta) km do PÁTIO PRINCIPAL. A fórmula de cálculo desse subcomponente bem como a escala de notas são as seguintes:

$$\% \text{ de Conformidade} = \frac{\sum \text{recolhimentos para pátios distantes até 30km}}{\sum \text{recolhimentos de período}} \times 100$$

A partir do % de conformidade apurado no período, será atribuído o valor do **Subcomponente 1 do SISC**, conforme escalas indicadas na Tabela a seguir:

% de Conformidade	Nota do Subcomponente 1
≥ 95%	1,00
≥ 93% e < 95%	0,85
≥ 91% e < 93%	0,60
≥ 90% e < 91%	0,25
< 90%	0,00

**b) Subcomponente 2** - atendimento de, no máximo, 0,15% (quinze décimos percentuais) dos recolhimentos referentes ao lote, em distância acima de 50 (cinquenta) km do PÁTIO PRINCIPAL, limitados a 75 km. A fórmula de cálculo desse subcomponente bem como a escala de notas são as seguintes:

$$\% \text{ de Conformidade} = \frac{\sum \text{recolhimentos para pátios distantes acima de 50km}}{\sum \text{recolhimentos de período}} \times 100$$

A partir do % de conformidade apurado no período, será atribuído o valor do **Subcomponente 2 do SISC**, conforme escalas indicadas na Tabela a seguir:

% de Conformidade	Nota do Subcomponente 2
> 0,75%	0,00
> 0,50% e ≤ 0,75%	0,25
> 0,30% e ≤ 0,50%	0,60
> 0,15% e ≤ 0,30%	0,85
≤ 0,15%	1,00



**2.11.** A distância de que trata a alínea “a” e “b”, acima, deverá ser calculada a partir do deslocamento pelas vias de transportes, urbano ou rodoviário, entre o local do recolhimento e o **PÁTIO**.

**2.12.** A medição da eficiência na prestação do serviço mensurado no Componente 1 será realizada pela fórmula de cálculo:

$$\text{Componente 1} = (0,5 \times \text{Subcomponente 1}) + (0,5 \times \text{Subcomponente 2})$$

**2.13.** A partir do % de Conformidade apurado no período, será atribuído o valor do Componente do **SISC**, conforme escalas indicadas a seguir:

% de Conformidade	Nota do Componente 1
≥ 95%	1,00
≥ 90% e < 95%	0,85
≥ 85% e < 90%	0,60
≥ 75% e < 85%	0,25
< 75%	0,00

**2.14.** Em qualquer caso, o **PÁTIO** não poderá estar em distância superior a 75 (setenta e cinco) km do **LOCAL DE RECOLHIMENTO** do veículo.

**2.14.1.** Caso o veículo seja levado para **PÁTIO** com distância superior ao disposto no item anterior, caberá à **CONCESSIONÁRIA** transportar o veículo para **PÁTIO** que esteja dentro do limite de distância estipulado, sem qualquer ônus adicional para o **PODER CONCEDENTE** ou **CIDADÃO-USUÁRIO**, não sendo devidas as **TARIFAS DE CUSTÓDIA** incidentes durante o período em que o veículo permaneceu no **PÁTIO** mais distante.

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.

**2.15.** A medição da eficiência na prestação do serviço mensurado no Componente 2 será realizada pela fórmula de cálculo:

$$\% \text{ de Conformidade} = \frac{\Sigma \text{ sinistros registrados}}{\Sigma \text{ veículos em custódia no período}} \times 100$$

**2.16.** As escalas de notas atribuídas ao Componente 2 do **SISC** estão destacadas na Tabela a seguir:

% de Conformidade	Nota do Componente 2
< 0,5%	1,00
≥ 0,5% e < 1,0%	0,85
≥ 1,0% e < 1,5%	0,60
≥ 1,5% e < 2,5%	0,25
≥ 2,5%	0,00

**2.17.** Salvo Caso Fortuito e/ou Força Maior, devidamente comprovado e justificado na **PLATAFORMA TECNOLÓGICA**, o percentual de conformidade em valor igual ou superior a 2,5%, além de impactar negativamente o presente indicador, sujeitará a **CONCESSIONÁRIA** à incidência de multas contratuais e demais penalidades cabíveis.

### Subseção III - Do Subindicador de Desempenho dos Serviços de Preparação para o Leilão - SIPL

**2.18.** O Subindicador de Desempenho dos Serviços de Preparação para o Leilão - **SIPL** avaliará a eficiência da **CONCESSIONÁRIA** em relação às atividades de preparação, controle e prestação de conta dos leilões.

**2.19.** Serão avaliados dois componentes, em relação aos procedimentos de preparação e em relação à efetividade do leilão.

**2.20.** A medição da eficiência na prestação do serviço será realizada pela fórmula de cálculo a seguir:

$$SIPL = (0,70 \times \text{Componente3}) + (0,30 \times \text{Componente4})$$

Onde,

**Componente 3 - Procedimento de Preparação:** para a avaliação do **SERVIÇO DE PREPARAÇÃO DE LEILÃO**, será calculado o percentual de atendimento ao critério de prazo indicado no Caderno de Encargo:

(a) Em até 60 (sessenta) dias do recolhimento do veículo, a **CONCESSIONÁRIA** deverá realizar todos os procedimentos necessários para que o veículo esteja apto a ser incluído na hasta pública, informando o **ÓRGÃO DE TRÂNSITO**.

**2.21.** A medição da eficiência na prestação do serviço deste componente será realizada pela fórmula de cálculo a seguir:

$$\% \text{ de Conformidade} = \frac{\sum \text{veículos preparados para o leilão até o 60º dia}}{(\sum \text{veículos disponíveis para leilão} - \sum \text{Veículos bloqueados})} \times 100$$

Onde,

$\sum$  veículos preparados para o leilão até o 60º dia - inclui o acumulado de veículos preparados para leilão até o 60º dia de custódia;

$\sum$  veículos disponíveis para leilão - inclui o acumulado de veículos que completaram 60 (sessenta) dias de custódia no mês de apuração;

$\sum$  veículos bloqueados - veículos sob bloqueio administrativo e/ou judicial que completaram mais de 60 dias de custódia no mês de apuração.

**2.22.** Apurado o % de conformidade, será atribuída a nota do Componente 3 do SIPL, conforme escalas indicadas a seguir:

% de Conformidade	Nota do Componente 3
≥ 95%	1,00
≥ 90% e < 95%	0,85
≥ 85% e < 90%	0,60
≥ 75% e < 85%	0,25
< 75%	0,00

**Componente 4 – Qualidade da preparação:** para a avaliação da qualidade da preparação de veículos para leilão, será calculado o percentual de veículos preparados corretamente.

**2.23.** Considera-se preparado corretamente o veículo que, no prazo regulamentar, tenha cumprido integralmente os seguintes requisitos:

I – Revistoria técnica concluída, com verificação e registro de chassi e motor conforme exigências do **ÓRGÃO DE TRÂNSITO**;

II – Classificação oficial atribuída, com enquadramento nas categorias previstas (circulação, sucata aproveitável, sucata inservível ou outras previstas em norma específica);

III – Prontuário completo e exato, com dados cadastrais atualizados e sem inconsistências nos sistemas eletrônicos de gestão;

IV – Notificação válida ao proprietário, realizada dentro dos prazos legais e com comprovação de envio;

V – Disponibilização para leilão, com inserção no sistema eletrônico, organização física no pátio para visita e inclusão em edital aprovado;

VI – Ausência de pendências impeditivas, como bloqueios judiciais, administrativos ou omissões documentais que inviabilizem a alienação;

VII – Avaliação econômica adequada, com elaboração de laudo técnico de avaliação que contenha:

- a. Valor venal estimado com base em parâmetros de mercado;
- b. Fotografias que demonstrem o estado de conservação do veículo;
- c. Registro dos decalques dos números constantes no chassi e motor;
- d. Identificação do responsável técnico pela avaliação.

**2.23.1.** Serão excluídos do cômputo de veículos preparados corretamente, para fins de cálculo do percentual de conformidade, aqueles para os quais o **ÓRGÃO DE TRÂNSITO**, ou a **ARSESP**, tenha formalmente solicitado ajuste no documento de preparação, considerando-se tais veículos como preparados de forma incorreta.

**2.24.** A medição da eficiência na prestação do serviço deste componente será realizada pela fórmula de cálculo a seguir:

$$\% \text{ de Conformidade} = \frac{\sum \text{Veículos preparados corretamente}}{\sum \text{veículos preparados}} \times 100$$

**2.25.** Apurado o % de conformidade, será atribuída a nota do Componente 4 do SIPL, conforme escalas indicadas a seguir:

% de Conformidade	Nota do Componente 4
≥ 95%	1,00
≥ 90% e < 95%	0,85
≥ 85% e < 90%	0,60
≥ 75% e < 85%	0,25
< 75%	0,00

#### Subseção IV - Do Subindicador de Desempenho de Exatidão do Prontuário do Veículo

**2.26.** O Subindicador de Desempenho de Exatidão do Prontuário do Veículo - SIPV avaliará a eficiência da **CONCESSIONÁRIA** em manter todos os dados sobre os veículos recolhidos atualizados, preenchidos corretamente e no seu devido tempo.

**2.27.** A medição da eficiência na prestação do serviço calculado pelo SIPV será realizada pela fórmula de cálculo indicada a seguir:

$$\% \text{ de Conformidade} = \frac{\sum \text{Prontuários de veículos exatos no período}}{\sum \text{Veículos movimentados no período}} \times 100$$

Onde,

$\sum$  Prontuário de veículos exatos no período – quantitativo de veículos com todos os campos preenchidos corretamente em seu prontuário.

$\sum$  Veículos movimentados no período – quantitativo de veículos que tiveram alguma movimentação no período, seja recolhimento, movimentação entre pátios, restituição ao CIDADÃO-USUÁRIO, encaminhamento a leilão, leilão e/ou liberação ao ARREMATANTE.

**2.28.** Apurado o % de conformidade, será atribuída a nota do SIPV, conforme escalas indicadas a seguir:

% de Conformidade	Nota do SIPV
≥ 95%	1,00
≥ 90% e < 95%	0,85
≥ 85% e < 90%	0,60
≥ 75% e < 85%	0,25
< 75%	0,00

### Subseção V - Do Subindicador de Desempenho Sanitário - SISA

**2.29.** O Subindicador de Desempenho Sanitário - **SISA** avaliará a eficiência da **CONCESSIONÁRIA** no controle e prevenção de pragas e zoonoses.

**2.30.** Será avaliado o número de **PÁTIOS** da **CONCESSIONÁRIA** que não receberam notificação das autoridades sanitárias, em relação ao total de números de **PÁTIOS** no âmbito da **CONCESSÃO**.

**2.31.** A medição da eficiência na prestação do serviço calculado pelo **SISA** será realizada pela fórmula de cálculo indicada a seguir:

$$\% \text{ de Conformidade} = \frac{\sum \text{pátios autorizados do lote sem notificação sanitária}}{\sum \text{pátios autorizados do lote}} \times 100$$

**2.32.** A partir do % de conformidade apurado no período, será atribuído o valor do **SISA**, conforme escalas indicadas na Tabela a seguir:

% de Conformidade	Nota do SISA
≥ 95%	1,00
≥ 85% e < 95%	0,85
≥ 75% e < 85%	0,60
≥ 65% e < 75%	0,25
< 65%	0,00

## **Seção II - Do Indicador de Atendimento ao CIDADÃO-USUÁRIO - IAU**

**2.33.** O **Indicador de Atendimento ao CIDADÃO-USUÁRIO - IAU** tem por objetivo averiguar a qualidade, eficiência e disponibilidade da prestação de serviços pela **CONCESSIONÁRIA** no que diz respeito ao atendimento ao **CIDADÃO-USUÁRIO** e na solução de suas demandas.

**2.34.** Para definição do **IAU**, serão avaliados 02 (dois) subindicadores referentes aos serviços de atendimento ao usuário, sendo atribuídos pesos iguais para estes subindicadores na composição da nota do **IAU**, a saber:

**2.34.1.** Subindicador de Desempenho de Atendimento Presencial – 50%

**2.34.2.** Subindicador de Desempenho de Atendimento Não Presencial – 50%

**2.35.** A nota final do **Indicador de Atendimento ao CIDADÃO-USUÁRIO - IAU** será calculada conforme fórmula descrita a seguir:

$$\text{IAU} = (0,50 \times \text{SIAP}) + (0,50 \times \text{SIAN})$$

Onde,

SIAP - Subindicador de Desempenho de Atendimento Presencial

SIAN - Subindicador de Desempenho de Atendimento Não Presencial

### **Subseção I - Do Subindicador de Desempenho de Atendimento Presencial - SIAP**

**2.36.** O **Subindicador de Desempenho do Atendimento Presencial - SIAP** avaliará a eficiência da **CONCESSIONÁRIA** no atendimento ao **CIDADÃO-USUÁRIO**, e na solução de suas demandas, através de atendimento presencial nos pátios veiculares com atendimento ao público, sendo que:

(a) O prazo para início de atendimento do **CIDADÃO-USUÁRIO** presencialmente no pátio veicular será de, no máximo, 20 minutos;

(b) Esse prazo refere-se ao tempo entre a chegada do **CIDADÃO-USUÁRIO** ao pátio veicular até ele ser chamado para iniciar o seu atendimento;

(c) A **CONCESSIONÁRIA** deverá manter, em todos os **PÁTIOS** com atendimento ao público, sistema gerador de senhas/protocolos, assim como plataforma para gestão e controle dos prazos de atendimento.

**2.37.** A medição da eficiência na prestação do serviço mensurado será realizada pela fórmula de cálculo a seguir:

$$\% \text{ de Conformidade} = \frac{\sum \text{atendimentos dentro do prazo}}{\sum \text{atendimentos no período}} \times 100$$

**2.38.** Apurado o % de conformidade, será atribuída a nota do SIAP, conforme escalas indicadas a seguir:

% de Conformidade	Nota do SIAP
≥ 95%	1,00
≥ 90% e < 95%	0,85
≥ 85% e < 90%	0,60
≥ 75% e < 85%	0,25
< 75%	0,00

## Subseção II - Do Subindicador de Desempenho de Atendimento Não Presencial - SIAN

**2.39.** O **Subindicador de Desempenho do Atendimento Não Presencial - SIAN** avalia a eficiência da concessionária no atendimento ao **CIDADÃO-USUÁRIO**, e na solução de suas demandas, através de canal telefônico, sítio eletrônico, serviço de atendimento ao cliente, entre outras formas de atendimento não presencial, sendo que:

(a) A **CONCESSIONÁRIA** deverá disponibilizar canal telefônico e sítio eletrônico para fornecimento de informações ao **CIDADÃO-USUÁRIO** sobre os serviços de recolhimento e custódia e para recebimento de solicitações, sugestões e reclamações;

(b) As solicitações, sugestões e reclamações recebidas deverão ser registradas em banco de dados, compartilhadas com a **ARSEP** e com o **ÓRGÃO DE TRÂNSITO**, respondidas e, caso aplicável, ter uma solução encaminhada, no prazo de até



2 (dois) dias úteis a partir de seu recebimento.

**2.40.** A medição da eficiência na prestação do serviço mensurado será realizada pela fórmula de cálculo a seguir:

$$\% \text{ de Conformidade} = \frac{\sum \text{demandas recebidas no período respondidas no prazo}}{\sum \text{demandas recebidas no período}} \times 100$$

**2.41.** Apurado o % de conformidade, será atribuída a nota do SIAN, conforme escalas indicadas a seguir:

% de Conformidade	Nota do SIAN
≥ 95%	1,00
≥ 90% e < 95%	0,85
≥ 85% e < 90%	0,60
≥ 75% e < 85%	0,25
< 75%	0,00

### Seção III - Do Indicador de Desempenho Conformidade - IDC

**2.42.** O **Indicador de Desempenho Conformidade - IDC** tem por objetivo averiguar a qualidade, eficiência, continuidade e disponibilidade da prestação de serviços, pela **CONCESSIONÁRIA**, por meio de análises da entrega mensal de “**Relatórios Gerenciais**” à **ARSESP** e ao **VERIFICADOR INDEPENDENTE**.

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

$$\% \text{ de Conformidade} = \frac{\sum \text{relatórios gerenciais do período entregue no prazo}}{\sum \text{relatórios gerenciais exigidos no período}} \times 100$$

**2.44.** A partir do % de conformidade apurado no período, será atribuído o valor do **IDC**, conforme escalas indicadas na Tabela a seguir:

% de Conformidade	Nota do IDC
≥ 95%	1,00
≥ 85% e < 95%	0,85
≥ 75% e < 85%	0,60
≥ 65% e < 75%	0,25
< 65%	0,00

### 3. FONTE DE COLETA DOS INDICADORES

3.1. Os indicadores serão calculados a partir dos dados inseridos no **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA** e/ou na **PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO**, e por dados de Relatórios Gerenciais elaborados pela **CONCESSIONÁRIA**, sendo atribuído à **ARSESP**, com apoio do **VERIFICADOR INDEPENDENTE**, no limite de suas competências, o papel de apuração e conferência do **QUADRO DE INDICADORES DE DESEMPENHO - QID** de cada lote de concessão.

3.1.1. Caberá, à **CONCESSIONÁRIA**, disponibilizar na **PLATAFORMA TECNOLÓGICA** os dados que deverão ser utilizados para calcular os indicadores de desempenho, mantendo-os constantemente atualizados em tempo real.

3.1.2. A **PLATAFORMA TECNOLÓGICA** deverá calcular automaticamente os indicadores, a partir das fórmulas referidas neste Anexo.

3.1.3. Caberá à **ARSESP**, com apoio do **VERIFICADOR INDEPENDENTE**, verificar a conformidade das fórmulas de cálculo dos indicadores lançadas na **PLATAFORMA TECNOLÓGICA**.

3.2. As fontes para obtenção dos dados, que deverão estar disponíveis para a fiscalização por parte da **ARSESP** e do **VERIFICADOR INDEPENDENTE** são:

INDICADOR	FONTE
Subindicador de Desempenho dos Serviços de Recolhimento - SISR	PLATAFORMA TECNOLÓGICA

INDICADOR	FONTE
Subindicador Desempenho dos Serviços de Custódia - SISC – Subcomponente 1	PLATAFORMA TECNOLÓGICA
Subindicador Desempenho dos Serviços de Custódia - SISC – Subcomponente 2	PLATAFORMA TECNOLÓGICA
Subindicador Desempenho dos Serviços de Custódia - SISC - Componente 2	PLATAFORMA TECNOLÓGICA
Subindicador de Desempenho dos Serviços de Preparação de Leilão - SIPL – Componente 3	PLATAFORMA TECNOLÓGICA
Subindicador de Desempenho dos Serviços de Preparação de Leilão - SIPL – Componente 4	PLATAFORMA TECNOLÓGICA
Subindicador de Desempenho de Exatidão do Prontuário do Veículo - SIPV	PLATAFORMA TECNOLÓGICA
Subindicador de Desempenho Sanitário - SISA	Entrega de RELATÓRIO GERENCIAL
Subindicador de Desempenho do Atendimento Presencial - SIAP	PLATAFORMA TECNOLÓGICA
Subindicador de Desempenho do Atendimento Não Presencial - SIAN	PLATAFORMA TECNOLÓGICA
Indicador de Desempenho de Conformidade - IDC	Entrega de RELATÓRIO GERENCIAL

**3.3.** O **PODER CONCEDENTE** poderá instituir, a qualquer tempo, outras formas de coleta, registro e validação de dados, inclusive controles auxiliares à **PLATAFORMA TECNOLÓGICA**, com o objetivo de aprimorar o monitoramento, a fiscalização e a aferição dos indicadores contratuais.

**3.3.1.** Os controles auxiliares poderão ser operados por sistemas próprios do **PODER CONCEDENTE** ou por mecanismos externos, desde que compatíveis com os critérios de integridade, rastreabilidade e auditabilidade exigidos contratualmente.

**3.4.** Caso a coleta dos dados necessários à apuração de determinado indicador não seja possível por falha, omissão ou indisponibilidade imputável exclusivamente ao **PODER CONCEDENTE**, será atribuída à **CONCESSIONÁRIA**, para aquele indicador, subindicador ou componente, no respectivo período de apuração, a nota máxima prevista.

**3.4.1.** A aplicação da nota máxima não afasta a obrigação da **CONCESSIONÁRIA** de manter os registros e evidências operacionais exigidos contratualmente, tampouco impede a posterior apuração retroativa do indicador, caso os dados venham a ser disponibilizados.

**3.5.** Caso a coleta dos dados necessários à apuração de determinado indicador não seja possível por falha, omissão ou indisponibilidade imputável exclusivamente à **CONCESSIONÁRIA**, será atribuída a ela, para aquele indicador e no respectivo período de apuração, a nota mínima prevista.

**3.5.1.** A aplicação da nota mínima não afasta a obrigação da **CONCESSIONÁRIA** de manter atualizados os registros e evidências operacionais exigidos contratualmente, tampouco impede a aplicação das penalidades cabíveis, conforme previsto no **CONTRATO** e no **ANEXO F – CADERNO DE FISCALIZAÇÃO E PENALIDADES**.

**3.6.** O **VERIFICADOR INDEPENDENTE** e **ARSESP** deverão buscar tais informações diretamente no **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**, o qual deverá ser mantido e atualizado pela **CONCESSIONÁRIA** com todas as informações necessárias à verificação.

#### **4. DO PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO**

**4.1.** É encargo da **ARSESP** fiscalizar permanentemente os serviços prestados, aplicando as penalidades regulamentares e contratuais, com apoio do **VERIFICADOR INDEPENDENTE**.

**4.2.** A principal maneira de acompanhamento na qualidade dos serviços prestados será através da fiscalização dos indicadores de desempenho para a obtenção do **FDO**.

**4.3.** A fiscalização ocorrerá por **LOTE** e de maneira periódica, sendo prerrogativa da **ARSESP** efetuar fiscalizações adicionais para esclarecimentos de dúvidas ou por solicitação de órgãos de controle.