



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
Secretaria de Parcerias em Investimentos  
PROCESSO SPI Nº 378.00000107/2025-17  
CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [●]/2025  
Concessão do Serviço de Remoção e Guarda de Veículos do Estado de SP

## **CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [●]/2025**

**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL nº [●]/2025 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 3 – INDICADORES DE DESEMPENHO**

## ÍNDICE

TÍTULO I - INDICADORES DE DESEMPENHO .....	3
1. DEFINIÇÃO .....	3
2. DO FATOR DE DESEMPENHO OPERACIONAL - FDO .....	3
3. DOS INDICADORES DE DESEMPENHO E NÍVEL DE SERVIÇO DO FDO .....	4
Seção I - Do Indicador de Desempenho Operacional – IDO .....	4
Seção II - Do Indicador de Atendimento ao CIDADÃO-USUÁRIO - IAU .....	13
Seção III - Do Indicador de Desempenho Conformidade - IDC .....	16
4. DO FATOR DE DESEMPENHO SOCIOAMBIENTAL – FDS .....	17
5. FONTE DE COLETA DOS INDICADORES .....	20
6. DO PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO 21	
7. IMPACTO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO .....	21
Seção I – Impacto do FATOR DE DESEMPENHO OPERACIONAL .....	21
Seção II – Impacto do FATOR DE DESEMPENHO SOCIOAMBIENTAL .....	22
8. DIVULGAÇÃO DAS INFORMAÇÕES .....	23

## 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 3.

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 DA CONCESSIONÁRIA - FDC**, em relação aos serviços prestados no âmbito da **CONCESSÃO**.

1.5. O **FATOR DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA - FDC** é representado pelo **FATOR DE DESEMPENHO OPERACIONAL – FDO** e pelo **FATOR DE DESEMPENHO SOCIOAMBIENTAL – FDS**.

1.6. O **SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO** 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**.

### 2. DO FATOR DE DESEMPENHO OPERACIONAL - FDO

2.1. 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

**2.2. O FATOR DE DESEMPENHO OPERACIONAL** terá apuração anual, enquanto que seus indicadores, subindicadores, componentes e subcomponentes serão calculados mensalmente.

**2.2.1.** Para fins de aplicação dos aumentos da **OUTORGA VARIÁVEL**, o **FATOR DE DESEMPENHO OPERACIONAL** será considerado com base em um ciclo de 12 meses de medição e apuração, coincidente com um exercício fiscal completo.

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

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

**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.** 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:

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

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

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

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

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

**3.3.** A nota final do **Indicador de Desempenho Operacional - IDO** será calculada a partir dos pesos descritos no subitem 3.2, 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**

**3.4.** 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**.

**3.5.** 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 2 - CADERNO DE ENCARGOS**, contado a partir da comunicação, pelo **AGENTE DE AUTORIDADE DE TRÂNSITO**, feita por meio da *interface* da **PLATAFORMA TECNOLÓGICA**.

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

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

**3.7.** A partir do % de conformidade apurado no período, será atribuído o valor do **SISR**,

conforme escalas indicadas na Tabela a seguir:

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

**3.8.** A **CONCESSIONÁRIA** precisará atender 100% das solicitações demandadas pelo **AGENTE DE 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**.

**3.8.1.** 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.

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

**3.8.3.** 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 **SISR**.

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

**3.9.** 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.

**3.10.** 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**, será calculado o percentual de atendimento aos critérios de distâncias indicados no **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 de custódia. A fórmula de cálculo desse subcomponente bem como a escala de notas são as seguintes:

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

% de Conformidade	Nota do Subcomponente 1
≥ 90%	1,00
≥ 85% e < 90%	0,85
≥ 80% e < 85%	0,60
≥ 75% e < 80%	0,25
< 75%	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 de custódia, limitados a 75 km. A fórmula de cálculo desse subcomponente bem como a escala de notas são as seguintes:

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

% 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

**3.11.** 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**.

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

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

**3.13.** 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

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

**3.14.1.** 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.

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

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

**3.16.** 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 < 2,0%	0,25
≥ 2,0%	0,00

**3.17.** 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

**3.18.** 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.

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

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

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

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 **PODER CONCEDENTE**.

**3.21.** 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.

**3.22.** 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 – Efetividade do leilão:** para a avaliação da efetividade do leilão, será calculado o percentual de veículos levados a leilão que foram efetivamente arrematados.

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

$$\% \text{ de Conformidade} = \frac{\sum \text{Veículos arrematados no período}}{\sum \text{veículos levados a leilão no período}} \times 100$$

**3.24.** 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**

**3.25.** 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.

**3.26.** 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.

**3.27.** 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**

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

**3.29.** 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**.

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

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

**3.31.** 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**

**3.32.** 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.

**3.33.** 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:

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

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

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

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

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**

**3.35.** 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.

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

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

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

<b>% de Conformidade</b>	<b>Nota do SIAP</b>
≥ 95%	1,00
≥ 90% e < 95%	0,85

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

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

**3.38.** 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 o **PODER CONCEDENTE** e com a **ARSESP**, respondidas e, caso aplicável, ter uma solução encaminhada, no prazo de até 2 (dois) dias úteis a partir de seu recebimento.

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

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

**3.40.** 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

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

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

**3.41.** 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**” ao **PODER CONCEDENTE** e à **ARSESP**.

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

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

**3.43.** 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



#### 4. DO FATOR DE DESEMPENHO SOCIOAMBIENTAL – FDS

**4.1.** O FATOR DE DESEMPENHO SOCIOAMBIENTAL - FDS tem por objetivo averiguar a presença de boas práticas socioambientais promovidas pela CONCESSIONÁRIA, visando incentivar práticas que gerem benefícios sustentáveis, no âmbito de impacto ao meio ambiente e impacto social às comunidades das regiões dos PÁTIOS.

**4.2.** Para a definição do FDS, serão avaliados 10 (dez) indicadores, divididos em 5 (cinco) categorias, referentes a práticas socioambientais, sendo atribuído o mesmo peso para todos os indicadores.

**4.3.** As categorias avaliadas são: Certificações Ambientais; Ações Sociais e Educacionais; Gerenciamento e Redução de Emissões Atmosféricas; Uso da Água e Eficiência Energética.

**4.4.** O formulário de medição dos indicadores está apresentado no quadro abaixo:

Formulário - Fator de Desempenho Socioambiental - FDS						
Item	Categoria	Indicador	Critério	Sim	Não	Condição de Aceite
1	1 - Certificações Ambientais	Certificações Ambientais	A CONCESSIONÁRIA possui certificações ambientais não previstas em contrato, como por exemplo, Selo Verde da ABNT, CarbonFree, Selo Verde CNDA, Processo AQUA, Leadership in Energy and Environmental Design LEED, Procel Edifica, dentre outros, vigentes no período? Caso a resposta seja sim, especificar quais certificações vigentes.			Existência de Certificação Ambiental para a CONCESSIONÁRIA ou para, no mínimo, 60% dos PÁTIOS implantados
2	2 - Ações Sociais e Educacionais	Ações sociais e educacionais I	A CONCESSIONÁRIA executou programas de capacitação técnica e/ou formação superior aos seus colaboradores, no período? Caso positivo, especificar.			Existência de capacitação para no mínimo 20% do quadro de funcionários da CONCESSIONÁRIA.

**Formulário - Fator de Desempenho Socioambiental - FDS**

Item	Categoria	Indicador	Critério	Sim	Não	Condição de Aceite
3	2 - Ações Sociais e Educacionais	Ações sociais e educacionais II	A CONCESSIONÁRIA executou programas de estágio e/ou Menor Aprendiz, no período? Caso positivo, especificar.			Existência de estagiários e/ou menores aprendizes representando, no mínimo, 10% do quadro de funcionários da CONCESSIONÁRIA.
4	2 - Ações Sociais e Educacionais	Ações sociais e educacionais III	A CONCESSIONÁRIA executou ações sociais para a comunidade local, com temas aderentes às políticas do DETRAN-SP e/ou DER-SP período? Caso positivo, especificar.			Existência de programas de assistência social nas comunidades de implantação dos pátios veiculares atingindo, no mínimo, 500 pessoas.
5	2 - Ações Sociais e Educacionais	Ações sociais e educacionais IV	A CONCESSIONÁRIA participou ou executou programa de Educação para o Trânsito, no período? Caso positivo, especificar.			Existência de programas de educação para o trânsito atingindo, no mínimo, 500 pessoas.
6	3 - Gerenciamento e Redução de Emissões Atmosféricas	Gerenciamento e redução de emissões atmosféricas I	A CONCESSIONÁRIA utilizou em sua frota, direta e terceirizada, pelo menos 30 (trinta)% de biocombustíveis, no período?			Comprovação de consumo de biocombustíveis para, no mínimo, 30% da frota de veículos de remoção próprios e de terceiros.
7	3 - Gerenciamento e Redução de Emissões Atmosféricas	Gerenciamento e redução de emissões atmosféricas II	A CONCESSIONÁRIA possui pelo menos 10 (dez)% de sua frota de veículos sendo híbridos/elétricos, no período?			Comprovação de, no mínimo, 10% da frota de veículos de remoção próprios e de terceiros com veículos híbridos e/ou elétricos.
8	4 – Uso da Água	Uso da Água	A CONCESSIONÁRIA utilizou nas edificações relativas aos serviços da concessão, sistemas de captação de água da chuva e/ou sistema de reúso de água, no período? Caso positivo, especificar.			Existência de soluções de uso da água em, pelo menos, 50% dos pátios da CONCESSIONÁRIA.

Formulário - Fator de Desempenho Socioambiental - FDS						
Item	Categoria	Indicador	Critério	Sim	Não	Condição de Aceite
9	5 - Eficiência Energética	Eficiência energética I	A CONCESSIONÁRIA utilizou fontes de energia renováveis em suas instalações, no período? Caso positivo, especificar.			Consumo de energia da CONCESSIONÁRIA representada por fontes renováveis superior a 50% (seja geração de energia própria ou adquirida no mercado)
10	5 - Eficiência Energética	Eficiência energética II	A CONCESSIONÁRIA operou sistemas de fontes de energia renováveis em suas instalações, no período? Caso positivo, especificar quais tipos de fontes e sistemas foram implantados.			Consumo de energia da CONCESSIONÁRIA representada por fontes renováveis de geração própria superior a 25%

**4.5.** A mensuração do FATOR DE DESEMPENHO SOCIOAMBIENTAL – FDS será realizada pela fórmula de cálculo a seguir:

$$\% \text{ de Conformidade} = \frac{\sum \text{indicadores atendidos no período}}{\sum \text{total de indicadores}} \times 100$$

**4.6.** Para fins de aplicação da redução da **OUTORGA VARIÁVEL**, o **FATOR DE DESEMPENHO SOCIOAMBIENTAL** será considerado com base em um ciclo de 12 meses de medição e apuração, coincidente com um exercício fiscal completo, conforme escalas indicadas na tabela a seguir:

% de Conformidade	Nota do FDS
≥ 90%	1,00
≥ 70% e < 90%	0,60
≥ 50% e < 70%	0,20
< 50%	0,00

## 5. FONTE DE COLETA DOS INDICADORES

**5.1.** Os indicadores serão calculados a partir dos dados inseridos na **PLATAFORMA TECNOLÓGICA** da **CONCESSIONÁRIA** e/ou do **PODER CONCEDENTE** e por dados de Relatórios Gerenciais, sendo atribuído ao **PODER CONCEDENTE** e à **ARSESP**, no limite de suas competências, o papel de apuração e conferência do **QUADRO DE INDICADO-RES DE DESEMPENHO - QID** de cada lote de concessão.

**5.1.1.** 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.

**5.1.2.** A **PLATAFORMA TECNOLÓGICA** deverá calcular automaticamente os indicadores, a partir das fórmulas referidas neste Anexo 3.

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

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

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

INDICADOR	FONTE
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
Fator de Desempenho Socioambiental - FDS	Entrega de RELATÓRIO GERENCIAL

## 6. DO PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

6.1. É encargo da **ARSESP** fiscalizar permanentemente os serviços prestados, aplicando as penalidades regulamentares e contratuais.

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

6.3. 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.

## 7. IMPACTO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

### Seção I – Impacto do FATOR DE DESEMPENHO OPERACIONAL

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

7.2. 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 no percentual da **OUTORGA VARIÁVEL**.

**7.3.** O acréscimo de percentual sobre a **RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA** anual da **CONCESSIONÁRIA** será pago a título de **OUTORGA VARIÁVEL**, em parcela única, até o dia 30 de março do ano fiscal subsequente ao da apuração da RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA.

**7.4.** O referido acréscimo ocorrerá em função da apuração anual do **FATOR DE DESEMPENHO** a partir do início da operação de todos os pátios previstos para o LOTE, conforme o disposto na Tabela a seguir:

<b>FATOR DE DESEMPENHO</b>	<b>Acréscimo em pontos percentuais calculados sobre a Receita Operacional Líquida anual</b>
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%

**7.5.** 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.

## **Seção II – Impacto do FATOR DE DESEMPENHO SOCIOAMBIENTAL**

**7.6.** O **FDS** apurado será utilizado para avaliar o desempenho da concessionária em relação a qualidade do serviço prestado.

7.7. Caso, após a apuração do **FDS**, venha a ser comprovado alto desempenho, a **CONCESSIONÁRIA** ficará sujeita à bonificação de decréscimo no percentual da outorga variável anual.

7.8. O referido decréscimo ocorrerá em função da apuração anual do **FATOR DE DESEMPENHO SOCIOAMBIENTAL** a partir do início da operação de todos os pátios previstos para o LOTE, conforme o disposto na Tabela a seguir:

<b>FATOR DE DESEMPENHO SOCIOAMBIENTAL</b>	<b>Decréscimo em pontos percentuais calculados sobre a Receita Operacional Líquida anual</b>
≥ 90%	1,0%
≥ 70% e < 90%	0,6%
≥ 50% e < 70%	0,2%
< 50%	0,0%

## 8. DIVULGAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

8.1. 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.