



ANEXO VII

QUADRO DE INDICADORES DE DESEMPENHO

• APRESENTAÇÃO

Os critérios de avaliação de desempenho da Concessionaria referente ao serviço de transporte coletivo urbano serão compostos pelos itens de avaliação da prestação dos serviços para a frota e a operação.

A avaliação de desempenho da Concessionaria será mensurada mediante o QUADRO DE INDICADORES DE DESEMPENHO (QID) estabelecido.

2. AVALIAÇÃO

O QID é composto de indicadores de desempenho mensuráveis de forma transparente e desenhados para incentivar a Concessionaria a alcançar os níveis desejados de desempenho.

Cada indicador será medido periodicamente e as notas serão atribuídas mensalmente de acordo com critérios de desempenho definidos no QID.

A nota de cada indicador de desempenho variara de 0 (nota mínima) a 10,0 (nota máxima).

Ao final de cada mês o Concedente consolidara todos os indicadores de desempenho e calculara a Nota do QID, e disponibilizara, em forma de relatório, a Concessionaria.

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores de desempenho considerados são:

Regularidade: a regularidade da prestação do serviço será medida pelo Índice Mensal de Cumprimento de Viagens obtido do quociente entre o número de viagens realizadas mensalmente pelo número de viagens programadas e o resultado deve ser igual ou maior que 95% (noventa e cinco por cento) para ser considerado como atendido.

Índice Mensal de Cumprimento de Viagens

= Número de Viagens Realizadas \geq 95%

A nota a ser atribuída ao IMV deve seguir o seguinte intervalo:



Prefeitura Municipal de São Vicente

Cidade Monumento da História da Pátria

Cellula Mater da Nacionalidade

Processo nº 06711/19

Folha nº _____

IMV

Intervalo	%	Nota
95	100	10,00
90	94	8,00
85	89	6,00
80	84	3,00
0	79	0,00

Pontualidade: a pontualidade da prestação do serviço será medida pelo Índice mensal de Pontualidade obtido do quociente entre o número de viagens realizadas mensalmente no horário programado pelo número de viagens total realizadas e o resultado deve ser igual ou maior que 90% (noventa por cento) para ser considerado como atendido.

Índice Mensal Pontualidade = Número de Viagens Realizadas no Horário

Programado \geq 90% Número de Viagens Total Realizadas

Onde: Horário Programado e o horário de partida da viagem, estabelecido nas Ordens de Serviço – OSO's das linhas do sistema, fixado pelo Concedente, com tolerância de 5 (cinco) minutos para mais ou para menos.

A nota a ser atribuída ao IMP deve seguir o seguinte intervalo:

IMP

Intervalo	%	Nota
90	100	10,00
80	89	8,00
70	79	6,00
60	69	3,00
0	59	0,00

Disponibilidade frota: calculado pelo quociente medio mensal entre a frota que efetivamente realizou as viagens pela frota programada, cujo resultado deve ser igual ou maior que 95% (noventa cinco por cento)

Índice Mensal de Disponibilidade de Frota = Frota que Efetivamente Realizou as Viagens \geq 95%



Prefeitura Municipal de São Vicente

Cidade Monumento da História da Pátria

Cellula Mater da Nacionalidade

Processo nº 06711/19

Folha nº _____

Frota Programada

A nota a ser atribuída ao IMF deve seguir o seguinte intervalo:

IMF		
Intervalo	%	Nota
95	100	10,00
90	94	8,00
85	89	6,00
80	84	3,00
0	79	0,00

QUADRO DE INDICADORES DE DESEMPENHO (QID)

A Nota Final do Quadro de Indicadores de Desempenho (QID) e a soma das notas finais apuradas para o Índice Mensal de Cumprimento de Viagens (IMV), Índice Mensal de Pontualidade (IMP) e Índice Mensal de Disponibilidade de Frota (IMF), com seus respectivos percentuais, conforme a fórmula:

$$\text{QID} = (0,30 \times \text{IMV}) + (0,30 \times \text{IMP}) + (0,40 \times \text{IMF})$$

CLASSIFICAÇÃO

A Concessionária será classificada conforme o índice obtido, o qual será pontuado conforme estabelecido abaixo:

- a) Nível A - Pontuação de 8,1 (oito virgula um) a 10 (dez) = ótimo;
- b) Nível B - Pontuação de 6,1 (seis virgula um) a 8,0 (oito) = bom;
- c) Nível C - Pontuação de 3,1 (três virgula um) a 6,0 (seis) = regular;
- d) Nível D - Pontuação de 0 (zero) a 3,0 (três) = ruim.

DO RESULTADO

1. A Concessionária que obtiver a pontuação Nível A e B será certificada pelo desempenho dos serviços prestados.
2. A Concessionária que obtiver a pontuação Nível C por três meses seguidos será obrigada a planejar, programar e implantar medidas de melhoria de seu desempenho.



Prefeitura Municipal de São Vicente

Cidade Monumento da História da Pátria

Cellula Mater da Nacionalidade

Processo nº 06711/19

Folha nº _____

3. A Concessionária que obtiver a pontuação Nível D por três meses seguidos será obrigada a apresentar ao Poder Concedente, um programa de recuperação de seu desempenho que deverá abranger para cada um dos índices identificados como insatisfatório as seguintes ações:
- Estratégia a ser adotada, dedicada a recuperar a suficiência de seu desempenho;
 - Descrição detalhada das ações que comporão a estratégia proposta;
 - Programação de implantação das ações;
 - Recursos envolvidos;
 - Metas de desempenho estabelecidas ao final da implantação do plano. Entre as metas, obrigatoriamente deverá constar o percentual de melhoria a ser obtido no índice para o qual o programa e direcionado. Tanto a estratégia quanto as ações a serem desenvolvidas devem dizer respeito unicamente a ações providas pela Concessionária;
 - O programa deverá ser encaminhado à Concedente no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da divulgação dos resultados do QID;
 - O Concedente deverá no prazo de 15 (quinze) dias, manifestar-se sobre a adequação das medidas propostas, podendo recusar a proposta ou simplesmente emitir opiniões e fazer sugestões;
 - O Programa de Recuperação, entretanto, será de responsabilidade exclusiva da Concessionária, a quem caberá arcar com os recursos necessários à sua implementação assim como com os resultados.

A ocorrência das atividades corretivas previstas nos itens 2 e 3 supra, não ilidem a imposição de penalidade devida em razão da inadequada operação da Concessionária.