
**METODOLOGIA DE AFERIÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS
E NORMATIZAÇÃO DO SISTEMA DE FISCALIZAÇÃO
SUBCONCESSÃO DO ESTACIONAMENTO ROTATIVO EM VIAS
PÚBLICAS**

**TERMO CONTRATUAL 16/2015
5º TERMO ADITIVO**

**REV.00
DEZEMBRO DE 2025**

1. INTRODUÇÃO

Em atendimento à Lei Federal 13.303/2016 e em atendimento à Deliberação do TCERJ nº 342/2023, esse documento visa demonstrar a metodologia de aferição da qualidade dos serviços prestados aos usuários dentro do âmbito da Subconcessão do Estacionamento Rotativo nas vias públicas do Municípios de Petrópolis, RJ, bem como descrever a normatização da fiscalização contratual, com estimativa de gastos com a fiscalização e monitoramento do contrato, ao longo de sua execução.

2. QUALIDADE DOS SERVIÇOS

A qualidade dos serviços prestados pela Subconcessionária deverá ser mensurada e avaliada pela fiscalização contratual da subconcessão sob dois aspectos: os serviços prestados aos usuários, diretamente correlacionado ao uso do estacionamento público por eles, e os serviços prestados pela Subconcessionária à Subconcedente, relacionada a todos os aspectos da execução contratual.

2.1 Indicadores de Qualidade ao Usuário

2.1.1 Nível de satisfação do usuário:

Método de apuração: Sumarização de pesquisa estruturada através de formulário online, disponível ao público geral durante todo o período contratual, com pelo menos uma pergunta direta geral do tipo: "Quão satisfeito você está com os serviços prestados pela empresa subconcessionária?", podendo ser desdobrada em aspectos da prestação do serviço, como: acesso aos canais de venda, preço da tarifa, orientação aos usuários sobre a utilização dos canais de venda; acesso aos serviços de atendimento ao usuário: Serviços presenciais (Pontos de Atendimento e Controladores de Operação) e Serviços à distância (SAC e Ouvidoria)

Medição: a cada 30 dias.

Métricas: Ótimo, Bom, Regular e Ruim.

Resultados: Os aspectos dos serviços serão considerados adequados se 50% das respostas registradas durante o mês forem a soma das respostas às opções "Ótimo", "Bom" e "Regular". O serviço em geral em relação ao nível de satisfação ao usuário será considerado adequado de 70% por cento dos resultados dos aspectos forem considerados adequados.

2.1.2 Número de reclamações procedentes:

Método de apuração: Apresentação por parte da Subconcessionária de relatórios apresentando a quantidade de reclamações, solicitações e sugestões recebidas pela Ouvidoria da Subconcessionária, com o tratamento e/ou

solução dados a cada tipo, e o tempo demandado para solução e resposta ao requerente

Medição: a cada 30 dias.

Métricas: Conformidade ou não-conformidade

Resultados: O serviço prestado pela Subconcessionária em relação aos usuários será considerado “Conforme” pela fiscalização contratual se até 20% das reclamações forem consideradas como “procedentes”.

2.1.3 Tempo médio de resposta ao usuário:

Método de apuração: Mesmo relatório do item anterior

Medição: a cada 30 dias.

Métricas: Ótimo, Bom, Regular e Ruim, seguindo a tabela abaixo:

Métrica	Solução	Resposta ao Requerente
Ótimo	Até 02 dias	Até 01 dia
Bom	Entre 02 e 05 dias	Entre 01 e 02 dias
Regular	Entre 05 e 10 dias	Entre 02 e 05 dias
Ruim	Acima de 10 dias	Acima de 05 dias

Resultados: O tempo médio de resposta ao usuário será considerado adequado se 50% dos eventos registrados durante o período forem a soma das respostas às opções “Ótimo”, “Bom” e “Regular”.

3. FISCALIZAÇÃO

3.1 OBJETIVOS

- Assegurar a prestação adequada, contínua, eficiente e segura do serviço público, de acordo com a metodologia de aferição da qualidade dos serviços.
- Monitorar o cumprimento das obrigações contratuais e legais.
- Avaliar o desempenho operacional e financeiro da Subconcessionária.
- Garantir a transparência perante a sociedade e a proteção dos usuários.
- Preservar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.
- Subsidiar decisões sobre reajustes, revisões e eventuais penalizações.

3.2 ESTRUTURA INSTITUCIONAL DA FISCALIZAÇÃO

A fiscalização da subconcessão deverá cumprir as funções regulatórias em três frentes principais, podendo ser divididas entre dois ou mais fiscais, sendo indicado pelo menos a existência de pelo menos 02 (dois) fiscais:

3.2.1 Fiscalização Técnica:

- Acompanhamento dos investimentos (CAPEX) descritos no EVTE;
- Realização de inspeções operacionais no sistema de gerenciamento do “EstaR”;
- Verificação de padrões de manutenção dos equipamentos de comercialização e emissão de bilhetes, utilizados pelos usuários (auto-atendimento) e pelos funcionários da Subconcessionária;]
- Controle das certificações e conformidade técnica dos equipamentos e sistemas.

3.2.2 Fiscalização Administrativa/Contratual

- Fiel cumprimento dos prazos contratuais;
- Verificação da documentação a ser apresentada mensalmente junto à prestação de contas para o cálculo da outorga mensal, incluindo as certidões de regularidade fiscal e trabalhista;
- Análise das solicitações de aditativação ou supressão contratuais, e de revisões dos valores inicialmente compactuados;
- Execução dos cálculos das devidas correções monetárias das tarifas, conforme data base indicada contratualmente, e envio dos mesmos às autoridades competentes do Subconcedente e/ou Poder Concedente para os procedimentos administrativos para revisão das tarifas;
- Execução da governança contratual.

3.2.3 Fiscalização Econômico-Financeira

- Supervisão das receitas, despesas e repasses das outorgas;
- Análise das regularidades fiscal e trabalhista da subconcessionária.
- Análise de balanços, DREs e fluxo de caixa;
- Verificação dos investimentos obrigatórios, de acordo com cronograma físico-financeiro disposto no EVTE;
- Análise de pleitos, reequilíbrios e revisões tarifárias, que já tenham sido preliminarmente analisados pela fiscalização administrativa.

3.3 INSTRUMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

3.3.1 Sistema de Monitoramento

- Elaboração de painéis (dashboards) e/ou gráficos com os indicadores da qualidade do serviço prestado aos usuários, e sua evolução histórica;
- Elaboração de relatórios com o histórico de conformidades e inconformidades;
- Relatórios de gestão de penalidades;
- Relatórios de auditorias e inspeções;
- Integração com o sistema de gerenciamento do “EstaR”.

3.3.2 Relatórios Obrigatórios da Subconcessionária

- Relatórios mensais das arrecadações com tarifas, incluindo a emissão de bilhetes de gratuidades, com detalhamento das rubricas por tipo de equipamento/canal de comercialização e emissão de bilhetes,
- Relatórios mensais de Atendimento ao Usuário, com a indicação da quantidade de reclamações, solicitações e sugestões recebidas pela Ouvidoria da Subconcessionária, com o tratamento e/ou solução dados a cada tipo, incluindo o tempo demandado para solução e resposta ao requerente.
- Relatórios semestrais de investimentos;
- Relatório anual de desempenho, com o resumo dos três relatórios anteriores, e ainda algum item que não tenha constado nestes;
- Relatório anual de Gestão de Riscos e de adequação à legislação, como por exemplo à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.

3.3.3 Inspeções e Vistorias

- Verificações semanais dos sistemas de gerenciamento do “EstaR”, com foco no (a):
 - Registro em tempo real das operações de comercialização de tíquetes e de monitoramento;
 - Funcionamento dos parquímetros;
 - Distribuição dos “Controladores de Estacionamento” pela área de cobertura do “EstaR”.
- Verificações extraordinárias (por incidente, reclamação ou denúncia);
- Vistoria ao final do período contratual para verificação do estado de conservação dos bens reversíveis que serão repassados à Subconcedente.

3.3.4 Auditorias

- Registros das transações efetuadas e aos pontos de controle e verificação, bem como a todos os registros e controles administrativos e financeiros;
- Auditoria técnica independente, caso seja necessário para avaliação de reequilíbrio econômico-financeiro da subconcessão;
- Auditorias regulatórias setoriais.

3.4 INDICADORES DE DESEMPENHO

3.4.1 Indicadores Técnicos:

- Disponibilidade do serviço em geral – operação do sistema como um todo (%): Proporção de tempo no qual o sistema de rotativo é disponibilizado à população em um determinado período;
- Disponibilidade do sistema de comercialização de bilhetes aos usuários à distância – aplicativos e página web (%): Proporção de tempo no qual os aplicativos e sistema de autoatendimento para comercialização dos bilhetes de estacionamento são disponibilizados a seus usuários em um determinado período;
- Disponibilidade dos parquímetros para comercialização de bilhetes (%): Proporção da quantidade de parquímetros em operação em um determinado período;
- Disponibilidade dos controladores de estacionamento para monitoramento e atendimento aos usuários: Quantidade de controladores de estacionamento ativos em um determinado período.

3.4.2 Indicadores de Qualidade ao Usuário:

Estes indicadores foram detalhados no item 2 – Qualidade dos serviços, e são os seguintes:

- Nível de satisfação do usuário;
- Número de reclamações procedentes;
- Tempo médio de resposta ao usuário.

3.4.3 Indicadores Financeiros:

- Execução de CAPEX anual (%);
- Receita efetiva vs. receita projetada anual;
- Indicador de equilíbrio econômico-financeiro anual;

3.5 PROCESSOS DE FISCALIZAÇÃO

3.5.1 Ciclo mensal

- Subconcessionária envia os relatórios mensais.
- Fiscalização valida a prestação de contas
- Fiscalização valida e/ou calcula os indicadores.
- Fiscal técnico emite parecer atestando o cumprimento adequado dos serviços.
- Fiscal administrativo avalia conformidade documental.
- Fiscal financeiro analisa receitas, investimentos e solicitações.

3.5.2 Ciclo mensal

- Reunião trimestral de acompanhamento entre os fiscais.
- Emissão de Relatório Trimestral de Fiscalização.

3.5.3 Ciclo anual

- Auditorias independentes.
- Reunião de Revisão Anual de Desempenho.
- Avaliação das metas e indicadores.
- Revisão tarifária.
- Reajustes contratuais (se necessário).
- Publicação do Relatório Anual de Fiscalização.

3.6 GESTÃO DE NÃO CONFORMIDADES

3.6.1 Classificação das não conformidades

- Leve: sem impacto direto no serviço.
- Média: impacto moderado.
- Grave: ameaça à continuidade ou segurança.
- Crítica: risco grave, podendo levar à intervenção.

3.6.2 Processo

- Registro da não conformidade em documento específico.
- Notificação formal à concessionária.
- Apresentação de Plano de Ação (PA) pela concessionária.

- Acompanhamento das ações corretivas.
- Aplicação de penalidades se aplicável.
- Encerramento da não conformidade.

7. PENALIDADES

3.6.3 Tipos

- Advertência;
- Multa;
- Suspensão de reajustes;
- Encaminhamento para intervenção;
- Caducidade.

7.2. Critérios

- Gravidade da infração;
- Recorrência;
- Impacto no usuário;
- Dolo ou culpa;
- Histórico da concessionária.

3.7 Regras de Transparência

- Divulgação dos dados e informações sobre a subconcessão em Portal da Transparência:
- Termo Contratual e seus aditivos
- Relatórios públicos;
- Indicadores e metas;
- Audiências e consultas públicas.

3.8 GESTÃO DE RISCOS

A gestão dos riscos deve seguir a Matriz de Risco anexada ao último aditivo contratual da presente subconcessão, na qual já estão relacionados os riscos, e a atribuição das responsabilidades a cada ente contratual, e as respectivos tratamentos e mitigações.

O monitoramento dos riscos se dará de forma contínua, devendo ser elaborados relatórios específicos a cada ocorrência, com detalhamento dos procedimentos que sejam porventura necessários, de acordo com a matriz.

3.9 ENCERRAMENTO DA SUBCONCESSÃO

O encerramento da subconcessão ensejará as seguintes atividades finais por parte dos fiscais do contrato, as quais devem iniciar 90 (noventa) dias antes da finalização do prazo contratual.

- Auditoria de ativos;
- Inventário dos bens reversíveis;
- Certificação de cumprimento das obrigações;
- Plano de transferência;
- Relatório Final de Fiscalização.

Izamari Machado

Fiscal do Termo Contratual 16/2015

M.Sc. Engenharia de Transportes / Chefe da Divisão de Mobilidade Urbana