

PREFEITURA MUNICIPAL DE FEIRA DE SANTANA

CONTRATO DE CONCESSÃO Nº [.]/2024

ANEXO V

SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

CONCESSÃO PARA REQUALIFICAÇÃO, MODERNIZAÇÃO, EXPLORAÇÃO, GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO O ESTÁDIO ALBERTO OLIVEIRA NO MUNICÍPIO DE FEIRA DE SANTANA – BAHIA.

ÍNDICE

1	REGRAS GERAIS.....	3
2	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE.....	5
2.1	NOTA FINAL DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE	5
3	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	7
3.1	NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	7
4	ÍNDICE DE DESEMPENHO	9
5	CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES	10
6	DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA E DE AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.....	10

1 REGRAS GERAIS

O desempenho da CONCESSIONÁRIA será medido por meio da mensuração de indicadores de desempenho que englobam todas as temáticas vinculadas às obrigações contratuais da CONCESSÃO.

Os indicadores de desempenho são o conjunto de metas, padrões de qualidade, formas de aferição e periodicidade para a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, conforme disposto no CONTRATO, em especial neste ANEXO.

A mensuração da performance será realizada trimestralmente e terá como resultado o ID – ÍNDICE DE DESEMPENHO, composto por 11 subindicadores divididos em 5 temáticas, da seguinte forma:

Temáticas	Subindicadores
1 Limpeza e Conservação	1 Limpeza
	2 Qualidade e atualidade de equipamentos
	3 Gramado
2 Utilização do Espaço	4 Atividades de lazer, cultura e esporte
3 Segurança	5 Segurança
4 Saúde	6 Serviços ambulatoriais
5 Experiência do Usuário	7 Acessibilidade
	8 Serviço de orientação
	9 Ações de valorização do Patrimônio Histórico
	10 Atividades e eventos
	11 Alimentos e bebidas

Serão utilizados dois instrumentos distintos para a mensuração do ID:

- a) Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente;
- b) Pesquisa de Satisfação do Usuário.

A tabela abaixo resume quais subindicadores serão verificados por meio da Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente e quais serão verificados pela Pesquisa de Satisfação do Usuário:

Avaliação de Desempenho			
		AVALIADO POR:	
Temáticas	Subindicador	Poder Concedente	Pesquisa de Satisfação do Usuário
Limpeza e Conservação	Limpeza	X	X
	Qualidade e atualidade de equipamentos	X	X
	Gramado	X	
Utilização do Espaço	Atividades de lazer, cultura e esporte	X	X
Segurança	Segurança	X	X
Saúde	Serviços ambulatoriais		X
Experiência do Usuário	Acessibilidade		X
	Serviço de orientação		X
	Ações de valorização do Patrimônio Histórico		X
	Alimentos e bebidas		X

2 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE

Cada subindicador da Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente será calculado a partir das orientações e fórmulas específicas previstas nos itens a seguir.

2.1 NOTA FINAL DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE

Para cálculo da Nota Final da Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente (NFPC), serão utilizados as siglas e os pesos da tabela a seguir:

Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente			
Temática	Subindicador	Sigla	Peso
Limpeza e Conservação	Limpeza	ID01	15%
	Qualidade e atualidade de equipamentos	ID02	15%
	Gramado	ID03	20%
Utilização do Espaço	Atividades de lazer, cultura e esporte	ID04	30%
Segurança	Segurança	ID05	20%
Saúde	Serviços ambulatoriais	-	-
Experiência do Usuário	Acessibilidade	-	-
	Serviço de orientação	-	-
	Ações de valorização do Patrimônio Histórico	-	-
	Alimentos e bebidas	-	-

A Nota Final da Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente (**NFPC**) é dada pela seguinte expressão:

$$\text{NFPC} = (\text{ID01} * 15\%) + (\text{ID02} * 15\%) + (\text{ID03} * 20\%) + (\text{ID04} * 30\%) + (\text{ID05} * 20\%)$$

Em que:

- NFPC = Nota final dos indicadores de desempenho medidos pelo Poder Concedente;
- ID01 = Nota do subindicador de Desempenho Limpeza;
- ID02 = Nota do subindicador de Desempenho Qualidade e Atualidade de Equipamentos
- ID03 = Nota do subindicador de Desempenho Gramado
- ID04 = Nota do subindicador de Desempenho Aulas e atividades de lazer, cultura e esporte
- ID05 = Nota do subindicador de Desempenho Segurança

A **NFPC** variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima.

3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

As diretrizes para a Pesquisa de Satisfação do Usuário estão dispostas no APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIO, parte integrante do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

As notas dos encargos avaliadas pela PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO deverão possuir um valor numérico que varie entre 0 e 1.

O instituto de pesquisa responsável pela aferição dessa nota é livre para definir o método de se questionar os USUÁRIOS para esse fim, conforme o APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO.

Caso a CONCESSIONÁRIA não viabilize a Pesquisa de Satisfação do Usuário durante o período avaliado, será atribuída nota 0 (zero) a todos os indicadores aferidos por meio da Pesquisa de Satisfação do Usuário.

3.1 NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Para cálculo da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS), serão utilizados as siglas e os pesos da tabela abaixo.

Avaliação de Desempenho pela Pesquisa de Satisfação do Usuário			
Dimensão de Avaliação	Indicador	Sigla do indicador	Peso do indicador
Limpeza e Conservação	Limpeza	PSU01	10%
	Qualidade e atualidade de equipamentos	PSU02	10%
	Gramado	-	-
Utilização do Espaço	Atividades de lazer, cultura e esporte	PSU03	30%
Segurança	Segurança	PSU04	10%
Saúde	Serviços ambulatoriais	PSU05	6%
Experiência do Usuário	Acessibilidade	PSU06	8%
	Serviço de orientação	PSU07	10%
	Ações de valorização do Patrimônio Histórico	PSU08	6%
	Alimentos e bebidas	PSU09	10%

A Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (**NFPSU**) é descrita pela seguinte expressão:

$$\text{NFPSU} = (\text{PSU01} * 10\%) + (\text{PSU02} * 10\%) + (\text{PSU03} * 30\%) + (\text{PSU04} * 10\%) + (\text{PSU05} * 6\%) + (\text{PSU06} * 8\%) + (\text{PSU07} * 10\%) + (\text{PSU08} * 6\%) + (\text{PSU09} * 10\%)$$

Em que:

- NFPSU= Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário;
- PSU01 = Nota do encargo de Limpeza;
- PSU02 = Nota do encargo de Qualidade e Atualidade de Equipamentos;
- PSU03 = Peso do encargo de Aulas e atividades extras de lazer, cultura e esporte;

- PSU04 = Peso do encargo de Segurança;
- PSU05 = Peso do encargo de Serviços Ambulatoriais;
- PSU06 = Peso do encargo de Acessibilidade;
- PSU07 = Peso do encargo de Serviço de Orientação;
- PSU08 = Peso do encargo de Ações de valorização do patrimônio histórico;
- PSU09 = Peso do encargo de Alimentos & Bebidas.

A **NFPSU** variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima.

4 ÍNDICE DE DESEMPENHO

O ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) é o indicador que avaliará a performance da CONCESSIONÁRIA trimestralmente e incidirá sob a PARCELA DE OUTORGA VARIÁVEL no período sucessivo à sua aferição.

O ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) será calculado de forma que o peso da avaliação do PODER CONCEDENTE será de 40% (quarenta por cento) e a nota referente à percepção do USUÁRIO aferida na pesquisa de satisfação terá o peso de 60% (sessenta por cento), conforme a fórmula a seguir:

$$ID = (NFPC * 40\%) + (NFPSU * 60\%)$$

Em que:

- ID = Nota do ÍNDICE de Desempenho
- NFPC= Nota Final da Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente
- NFPSU= Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário

A **ID** variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima.

5 CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES

Caso a CONCESSIONÁRIA não viabilize a PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO durante o período avaliado, será atribuída nota 0 (zero) a todos os encargos aferidos através da satisfação do usuário.

6 DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA E DE AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO

A CONCESSIONÁRIA será responsável pela contratação de Instituto de Pesquisa e de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO para a realização das atividades descritas neste ANEXO. A referida contratação deverá observar as regras e procedimentos dispostos a seguir:

- a) A contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO e do Instituto de Pesquisa, a despeito de seguir as normas de direito privado aplicáveis em conformidade com as atribuições, prazos e obrigações previstos neste ANEXO, deverá ser realizada pela CONCESSIONÁRIA com observância dos princípios administrativos da impessoalidade e da publicidade, aplicando-se, como orientação e no que couber, os parâmetros de seleção previstos na Lei Federal nº 14.133/21, obedecendo, portanto, aos requisitos de ampla divulgação do pedido de propostas de eventuais interessados e julgamento objetivo das propostas;
- b) O processo de contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO e do Instituto de Pesquisa será acompanhado em sua integralidade pelo PODER CONCEDENTE, que terá acesso aos instrumentos de seleção e à minuta do contrato a ser firmado com referidos agentes previamente à sua seleção e contratação;

- c) O contrato a ser celebrado entre o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO e o Instituto de Pesquisa de Satisfação e a CONCESSIONÁRIA não poderá exceder o prazo de vigência de cinco anos. Deverá, sempre que houver disponibilidade no mercado, ser promovida a rotatividade entre as empresas a serem contratadas;
- d) O AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO deverá ser empresa ou conjunto de empresas com experiência em fiscalização de contratos, auditoria operacional ou certificação de processos.
- e) O Instituto de pesquisa de satisfação deverá ser empresa ou conjunto de empresas com experiência em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas.
- f) Havendo a necessidade de realizar pesquisas de satisfação em determinados eventos para o cálculo do ID sem que haja instituto de pesquisa contratado, tais eventos serão considerados iguais a 0 no cálculo da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPSU), até que um instituto de pesquisa seja contratado.
- g) Havendo a necessidade de realizar vistorias para o cálculo de ID sem que haja AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO contratado, o PODER CONCEDENTE deverá realizar as vistorias necessárias até que haja designação de um AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, devendo a CONCESSIONÁRIA ressarcir ao PODER CONCEDENTE qualquer custo adicional decorrente exclusivamente dessa(s) vistoria(s).
- h) Havendo a constatação de que a CONCESSIONÁRIA agiu de má-fé ao realizar a seleção e a contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO e do Instituto de Pesquisa, poderão ser aplicadas as penalidades previstas no CONTRATO.

- i) Sem prejuízo do disposto no item acima, o PODER CONCEDENTE poderá, a qualquer momento, justificadamente, requerer à CONCESSIONÁRIA a contratação de novo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO ou Instituto de Pesquisa;
- j) Caso haja, por parte do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO ou do Instituto de Pesquisa, descumprimento de prazos de envio de informações ao PODER CONCEDENTE, ou de qualquer outra regra do CONTRATO e de seus ANEXOS, ou, ainda, a realização de vistorias em frequência menor do que o mínimo estipulado, o PODER CONCEDENTE poderá requerer à CONCESSIONÁRIA a contratação de novo agente de apoio à fiscalização.
- k) Os órgãos de controle da Administração Pública, observado o âmbito de suas competências, poderão verificar a exatidão do processo de aferição e medições, bem como o integral atendimento das obrigações do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO e do Instituto de Pesquisa, segundo os termos de sua contratação.
- l) A contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO não impede que o PODER CONCEDENTE realize a avaliação do ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID), ou eventuais vistorias por conta própria. Nesse caso, prevalecerão as medições do PODER CONCEDENTE sobre aquelas do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, com as devidas fundamentações técnicas.
- m) Na ausência de relatório de vistoria, seja por falha do agente de apoio à fiscalização ou em decorrência de sua não contratação por culpa da CONCESSIONÁRIA, e caso o PODER CONCEDENTE não tenha realizado por sua conta a fiscalização, a pontuação da Nota Final da Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente (NFPC) considerada será de 0 (zero).

- n) Havendo a necessidade de realizar vistorias para o cálculo da Nota Final da Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente (NFPC) na ausência de contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO e por culpa do PODER CONCEDENTE, a pontuação considerada para tais vistorias será de 1 (um).
- o) O trabalho do agente de apoio à fiscalização e do instituto de pesquisa será dividido em duas etapas, de acordo com as demais regras deste ANEXO:
- I. **Etapa I:** realizada antes do início de sua operação, consistirá no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados da CONCESSIONÁRIA e da metodologia de realização das pesquisas, na padronização dos relatórios a serem entregues e na definição das formas de comunicação oficial junto ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA. Com base neste diagnóstico inicial, será possível o desenvolvimento de sugestões de melhoria nos procedimentos pela própria CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE; e
 - II. **Etapa II:** consistente na aferição dos indicadores, na coleta de dados e na realização das pesquisas de satisfação durante a operação da CONCESSÃO, prevendo-se, também, o aperfeiçoamento do diagnóstico elaborado na Etapa I, a partir dos procedimentos verificados empiricamente, conforme aprovado pelo PODER CONCEDENTE.