



CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 007/SGM/2020

CONCESSÃO DE USO, A TÍTULO ONEROSO, DE ÁREAS SITUADAS NO VALE DO ANHANGABAÚ, PARA SUA GESTÃO, MANUTENÇÃO, PRESERVAÇÃO E ATIVAÇÃO SOCIOCULTURAL

MINUTA DE CONTRATO

ANEXO IV – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

ÍNDICE

1. REGRAS GERAIS	3
2. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	4
3. NOTA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.....	5
4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	14
5. NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	15
6. FATOR DE DESEMPENHO	17
7. CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES.....	19
8. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO DOS ÍNDICES DE DESEMPENHO	19
9. DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA E VERIFICADOR INDEPENDENTE.....	22
APÊNDICE I – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO	31
APÊNDICE II – PESQUISA DE SATISFAÇÃO	36

1. REGRAS GERAIS

1.1 O sistema de mensuração de desempenho disciplinado neste ANEXO destina-se a fixar os níveis de qualidade e disponibilidade mínimos desejados pelo PODER CONCEDENTE e a permitir a mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA em suas atividades, mediante o cálculo e aplicação do FATOR DE DESEMPENHO (FD).

1.2 O resultado do FD compõe o valor do ADICIONAL DE DESEMPENHO a ser pago pela CONCESSIONÁRIA a cada 12 (doze) meses ao PODER CONCEDENTE, no período sucessivo ao de sua aferição, nos termos do ANEXO V do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA OUTORGA.

1.3 O FD será calculado anualmente, a partir de avaliações mensais que terão início no 7º (sétimo) mês da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

1.4 Serão utilizados dois instrumentos distintos para a mensuração do FD:

1.4.1 Avaliação de Desempenho; e

1.4.2 Pesquisa de Satisfação do Usuário.

1.5 Para compor o cálculo do FD, serão mensalmente verificados 9 (nove) encargos, em 4 (quatro) dimensões, conforme a Tabela 1. Os ÍNDICES 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.

Tabela 1 - Dimensões, Encargos e Instrumentos de Mensuração de Desempenho

Dimensão de Avaliação	Encargo Avaliado	Avaliação de Desempenho	Pesquisa de Satisfação do Usuário
Zeladoria	Limpeza	✓	✓

Dimensão de Avaliação	Encargo Avaliado	Avaliação de Desempenho	Pesquisa de Satisfação do Usuário
	Qualidade e atualidade de equipamentos	✓	✓
Conservação de recursos naturais	Manejo de áreas verdes	✓	✓
Bem-estar	Segurança	✓	✓
	Acessibilidade	✓	-
Experiência do Usuário	Apoio à Assistência Social	✓	-
	ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO	✓	✓
	Cordialidade dos Funcionários	-	✓
	ATIVIDADES DE GRANDE PORTE	-	✓

1.6 Todos os ÍNDICES DE DESEMPENHO deverão ser apurados com frequência mensal para a ÁREA DA CONCESSÃO.

1.7 Todos os cálculos necessários para aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO e do FD apresentados neste ANEXO devem ser realizados considerando-se duas casas decimais e as regras de arredondamento da ABNT NBR 5891.

2. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

2.1 Os ÍNDICES DE DESEMPENHO da Avaliação de Desempenho serão aferidos pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

2.2 Para fins de aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, o VERIFICADOR INDEPENDENTE realizará vistorias *in loco* de maneira aleatória e por amostragem estatisticamente representativa.

2.3 Para constatar a atuação da CONCESSIONÁRIA, o VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá realizar vistorias sem aviso prévio, podendo se valer de profissionais que observem a operação sem identificação prévia, desde que as constatações sejam devidamente registradas para fins de comprovação.

2.4 A Avaliação de Desempenho deve levar em consideração o Plano de Uso e Ocupação e Plano de Administração, Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza vigentes para o respectivo período de aferição e os encargos definidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE DIRETRIZES DE USO, OCUPAÇÃO E ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

2.5 As orientações, formulários e fórmulas específicas para a aferição de cada indicador estão previstas nos itens a seguir bem como no APÊNDICES deste ANEXO.

3. NOTA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

3.1 Para o cálculo mensal da Nota Final da Avaliação de Desempenho (NFAD), serão utilizados as siglas e os pesos da tabela a seguir:

Tabela 2 - Encargos e indicadores da Avaliação de Desempenho

		Avaliação de Desempenho		
Dimensão de Avaliação	Encargo Avaliado	Sigla do ÍNDICE DE DESEMPENHO	Peso do ÍNDICE DE DESEMPENHO	Forma de aferição
Zeladoria	Limpeza	AD01	15%	Vistoria <i>in loco</i>
	Qualidade e atualidade de equipamentos	AD02	15%	Vistoria <i>in loco</i>
Conservação de recursos naturais	Manejo de áreas verdes	AD03	10%	Vistoria <i>in loco</i>

		Avaliação de Desempenho		
Dimensão de Avaliação	Encargo Avaliado	Sigla do ÍNDICE DE DESEMPENHO	Peso do ÍNDICE DE DESEMPENHO	Forma de aferição
Bem-estar	Segurança	AD04	15%	Vistoria <i>in loco</i>
	Acessibilidade	AD05	5%	Vistoria <i>in loco</i>
Experiência do Usuário	Apoio à Assistência Social	AD06	10%	Vistoria <i>in loco</i>
	ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO	AD07	30%	Vistoria <i>in loco</i>

A. ÍNDICE DE LIMPEZA (AD01)

A.1. Objetivo: Monitorar o nível de limpeza e higiene de toda a ÁREA DA CONCESSÃO.

A.2. Procedimento de Cálculo: O AD01 corresponde à média das notas do Formulário para avaliação da Qualidade de Limpeza, conforme Tabela 14 do APÊNDICE I – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO.

A.2.1. Caso haja a aplicação do formulário mais de uma única vez no mês, deve-se efetuar a média das notas de todos formulários aplicados no mês.

A.3. Para fins de cálculo do FD, o AD01 deve ser convertido em uma nota, conforme Tabela 3.

Tabela 3: Conversão do AD01

AD01	NOTA
$AD01 > 4$	1,0
$3 < AD01 \leq 4$	0,8
$2 < AD01 \leq 3$	0,6
$1 < AD01 \leq 2$	0,4
$0 < AD01 \leq 1$	0,2
$AD01 = 0$	0,0

B. ÍNDICE DE QUALIDADE E ATUALIDADE DE EQUIPAMENTOS (AD02)

B.1. Objetivo: Monitorar a conservação civil e a manutenção preventiva dos ativos instalados.

B.2. Procedimento de Cálculo: O AD02 corresponde à média simples da notas finais do formulário para avaliação da qualidade e atualidade dos equipamentos, conforme Tabela 15 do APÊNDICE I – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO.

B.2.1. Caso haja a aplicação do formulário mais de uma única vez no mês, deve-se efetuar a média das notas de todos formulários aplicados no mês.

B.3. Para fins de cálculo do FD, o AD02 deve ser convertido em uma nota, conforme Tabela 4.

Tabela 4: Conversão do AD02

AD02	NOTA
$AD02 > 4$	1,0
$3 < AD02 \leq 4$	0,8
$2 < AD02 \leq 3$	0,6
$1 < AD02 \leq 2$	0,4
$0 < AD02 \leq 1$	0,2
$AD02 = 0$	0,0

C. ÍNDICE DE ZELADORIA DE ÁREAS VERDES (AD03)

C.1. Objetivo: Monitorar a jardinagem e zeladoria das áreas verdes na ÁREA DA CONCESSÃO.

C.2. Procedimento de Cálculo: O AD03 corresponde à média simples das notas finais do formulário de avaliação das áreas verdes, conforme Tabela 16 do APÊNDICE I – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO.

C.2.1. Caso haja a aplicação do formulário mais de uma única vez no mês, deve-se efetuar a média das notas de todos formulários aplicados no mês.

C.3. Para fins de cálculo do FD, o AD03 deve ser convertido em uma nota, conforme Tabela 5.

Tabela 5: Conversão do AD03

AD03	NOTA
$AD03 > 4$	1,0
$3 < AD03 \leq 4$	0,8
$2 < AD03 \leq 3$	0,6
$1 < AD03 \leq 2$	0,4
$0 < AD03 \leq 1$	0,2
$AD03 = 0$	0,0

D. ÍNDICE DE SEGURANÇA (AD04)

D.1. Objetivo: Monitorar padrões mínimos de disponibilidade dos postos de segurança, das câmeras de monitoramento e do quantitativo de depredações e vandalismo observados no mobiliário, monumentos, QUIOSQUES etc. na ÁREA DA CONCESSÃO.

D.2. Procedimento de Cálculo: O AD04 corresponde à média aritmética simples dos índices SG_{CFTV} , SG_{PTS} , SG_{DEP} .

D.3. O SG_{CFTV} objetiva mensurar qualquer componente do sistema de câmeras de monitoramento da ÁREA DA CONCESSÃO - câmeras, servidor, gravação, sistema de monitoramento das câmeras e seus monitores de vídeo - que não esteja disponível e funcionando nas condições mínimas estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE no ANEXO III – CADERNO DE DIRETRIZES DE USO, OCUPAÇÃO E ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA sobre o total de componentes inspecionados, conforme Tabela 6:

Tabela 6: Conversão do SG_{CFTV}

SG_{CFTV}	Índice
$SG_{CFTV} > 95\%$	1,0
$85\% \leq SG_{CFTV} \leq 95\%$	0,5
$SG_{CFTV} < 85\%$	0,0

D.4. O SG_{PTS} objetiva mensurar o tempo em que os Postos de Segurança obrigatórios não estiverem em operação, conforme especificações mínimas estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE DIRETRIZES DE USO, OCUPAÇÃO E ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, e deve ser calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$SG_{PTS} = \frac{\sum_{i=1}^t PTS_{ind}}{\sum_{i=1}^t PTS_{dis}}$$

Em que:

i representa cada Posto de Segurança;

t equivale ao número total de Posto de Segurança;

PTS_{ind} representa o número de horas em que o Posto de Segurança “ i ” estiver indisponível no período aferido;

PTS_{dis} representa o número de horas em que o Posto de Segurança “ i ” deveria estar disponível no período aferido.

D.5. O resultado da fórmula descrita acima deve ser convertido em nota conforme a Tabela 7:

Tabela 7: Conversão do SG_{PTS}

SGPTS	Índice
$SG_{PTS} > 95\%$	1,0
$85\% \leq SG_{PTS} \leq 95\%$	0,5
$SG_{PTS} < 85\%$	0,0

D.6. O SG_{DEP} avalia o número de ocorrências de depredações e vandalismo na ÁREA DA CONCESSÃO, seja no mobiliário, pavimento, fontes ou monumentos, que deve ser convertido em um índice, conforme Tabela 8.

Tabela 8: Conversão do SG_{DEP}

SG_{DEP}	Índice
$SG_{DEP} > 3$	0,0
$2 < SG_{DEP} \leq 3$	0,5
$SG_{DEP} \leq 2$	1,0

D.7. São exemplos de depredações e vandalismo, a presença de itens rachados, arranhados e/ou pichações.

E. ÍNDICE DE ACESSIBILIDADE (AD05)

E.1. Objetivo: Monitorar o cumprimento dos encargos de acessibilidade na ÁREA DA CONCESSÃO.

E.2. Procedimento de Cálculo: O AD05 corresponde às notas finais do formulário para avaliação da acessibilidade, conforme Tabela 17 do APÊNDICE I – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO.

E.2.1. Caso haja a aplicação do formulário mais de uma única vez no mês, deve-se efetuar a média das notas de todos formulários aplicados no mês.

E.3. Para fins de cálculo do FD, o AD05 deve ser convertido em uma nota, conforme Tabela 5.

Tabela 9: Conversão do AD05

AD05	NOTA
$AD05 > 4$	1,0
$3 < AD05 \leq 4$	0,8
$2 < AD05 \leq 3$	0,6
$1 < AD05 \leq 2$	0,4
$0 < AD05 \leq 1$	0,2
$AD05 = 0$	0,0

F. ÍNDICE DE APOIO À ASSISTÊNCIA SOCIAL (AD06)

F.1. Objetivo: Avaliar o devido cumprimento das atividades de apoio à assistência social na ÁREA DA CONCESSÃO.

F.2. Procedimento de Cálculo: O AD06 será o número de profissionais especializados dedicados ao serviço de apoio à assistência social atuando na ÁREA DA CONCESSÃO, conforme especificações mínimas estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE DIRETRIZES DE USO, OCUPAÇÃO E ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, e deve ser calculado de acordo com a Tabela 10:

Tabela 10: Conversão do AD06

AD06	Nota
$AD06 \geq 4$	1,0
$AD06 = 3$	0,5
$AD06 \leq 3$	0,0

G. ÍNDICE DE ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO (AD07)

G.1. Objetivo: Avaliar o devido cumprimento das obrigações relativas às ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO na ÁREA DA CONCESSÃO.

G.2. Procedimento de Cálculo: O AD07 será o número de ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO mínimas obrigatórias não realizadas em determinado dia.

G.2.1. Na hipótese de a medição ser realizada em mais de um dia, deve-se efetuar a média aritmética simples das notas dos dias aferidos para fins de cálculo do AD07.

Tabela 11: Conversão do AD07

AD07	NOTA
AD07 > 4	0,0
3 < AD07 ≤ 4	0,2
2 < AD07 ≤ 3	0,4
1 < AD07 ≤ 2	0,6
0 < AD07 ≤ 1	0,8
AD07 = 0	1,0

G.2.2. Caso a CONCESSIONÁRIA deixe de realizar 1 (uma) ATIVIDADE DE INTERESSE COLETIVO em um dia do FINAL DE SEMANA, tal falta terá peso equivalente a 2 (duas) ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO para fins da medição de desempenho.

G.3. Uma ATIVIDADE DE INTERESSE COLETIVO será considerada realizada quando estiver de acordo com as categorias, objetivos e dimensionamento de público definidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE DIRETRIZES DE USO, OCUPAÇÃO E ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

3.2 A Nota Final da Avaliação de Desempenho (NFAD) é dada pela seguinte equação:

$$NFAD = (AD01 \times 0,15) + (AD02 \times 0,15) + (AD03 \times 0,10) + (AD04 \times 0,15) + (AD05 \times 0,05) + (AD06 \times 0,10) + (AD07 \times 0,30)$$

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

3.2.1.1 Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) para um mesmo ÍNDICE DE DESEMPENHO por 3 (três) meses consecutivos, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido ÍNDICE DE DESEMPENHO, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

3.2.1.1.1 Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o referido plano no prazo estipulado, a nota do respectivo ÍNDICE DE DESEMPENHO deve ser 0 (zero) nos meses subsequentes ao de nota abaixo de 0,5 (cinco décimos), até a apresentação.

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

4.1 As diretrizes para a Pesquisa de Satisfação do Usuário estão dispostas no APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO, parte integrante deste ANEXO.

4.2 A Tabela 12 abaixo apresenta perguntas referenciais para a Pesquisa de Satisfação:

Tabela 12 - Perguntas da pesquisa de satisfação por encargo por dimensão

Dimensão de Avaliação	Encargo Avaliado	Pergunta na Pesquisa de Satisfação do Usuário
Zeladoria	Limpeza	Qual sua avaliação sobre a limpeza e higienização?
	Qualidade e atualidade de equipamentos	Você considera a área bem conservada e preservada?
Conservação de recursos naturais	Manejo de áreas verdes	Qual sua avaliação sobre a conservação das áreas verdes e gramados?
Bem-estar	Segurança	Como você descreveria sua sensação de segurança?
	ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO	Qual sua avaliação acerca da diversidade de oferta de atividades no Vale?

Dimensão de Avaliação	Encargo Avaliado	Pergunta na Pesquisa de Satisfação do Usuário
	ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO	Você já frequentou alguma atividade do Vale?
	ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO	Como você avalia a facilidade em participar das atividades do Vale?
	ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO	Você se sente à vontade em trazer seus filhos em atividades no Vale?
	Cordialidade dos Funcionários	Como você avalia a cordialidade dos funcionários e profissionais?
	ATIVIDADES DE GRANDE PORTE	Você considera o Vale um local adequado para grandes shows e eventos?

4.3 A Tabela 12 apresenta um questionário exemplificativo. A versão final do questionário deverá ser elaborada pelo instituto de pesquisa e deverá ser apresentado na Etapa I do trabalho do Instituto de Pesquisa, conforme descrito no item 9.31, e estará sujeito à aprovação do PODER CONCEDENTE.

4.3.1 O questionário definitivo deve oferecer perguntas objetivas e que avaliem com precisão cada ÍNDICE DE DESEMPENHO, bem como permitir a adequada padronização das perguntas e a caracterização do perfil demográfico dos USUÁRIOS.

4.4 As notas dos encargos avaliados pela Pesquisa de Satisfação do Usuário deverão possuir um valor numérico que varie entre 0 (zero) e 1 (um). O instituto de pesquisa responsável pela aferição dessa nota é livre para propor o método de se questionar os USUÁRIOS para esse fim, desde que em linha com o referido APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO e aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

5. NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.

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

Tabela 13 - Encargos e indicadores avaliados pelo USUÁRIO

		Pesquisa de Satisfação do Usuário	
Dimensão de Avaliação	Encargo Avaliado	Sigla do ÍNDICE DE DESEMPENHO	Peso do ÍNDICES DE DESEMPENHO
Zeladoria	Limpeza	PS01	15%
	Qualidade e atualidade de equipamentos	PS02	15%
Conservação de recursos naturais	Manejo de áreas verdes	PS03	5%
Bem-estar	Segurança	PS04	20%
	ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO	PS05	30%
	Cordialidade dos funcionários	PS06	5%
	ATIVIDADES DE GRANDE PORTE	PS07	10%

5.2 A Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS) é descrita pela seguinte equação:

$$NFPS = (PS01 \times 0,15) + (PS02 \times 0,15) + (PS03 \times 0,05) + (PS04 \times 0,20) + (PS05 \times 0,30) + (PS06 \times 0,05) + (PS07 \times 0,10)$$

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

5.4 Após cada mês de aferição, o instituto de pesquisa deverá elaborar relatório compreendendo o resultado Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário, bem como todas as informações pertinentes quanto à pesquisa conduzida, inclusive o perfil demográfico dos USUÁRIOS.

5.5 O instituto de pesquisa deve consolidar e enviar à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE o relatório da pesquisa de satisfação de Usuários, compreendendo o resultado da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário, conforme subitem 5.4, no prazo de até 10 (dez) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

5.6 Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) na qualidade de serviço para um mesmo indicador da Pesquisa de Satisfação do Usuário por 3 (três) meses consecutivos, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido indicador da Pesquisa de Satisfação do Usuário, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

5.6.1 Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o referido plano no prazo estipulado, a nota do respectivo indicador da Pesquisa de Satisfação do Usuário deve ser 0 (zero) nos meses subsequentes ao de nota abaixo de 0,5 (cinco décimos), até a apresentação.

6. FATOR DE DESEMPENHO

6.1 A cada mês deverá ser calculada a nota do Fator de Desempenho Mensal, em que o peso da Avaliação de Desempenho será de 40% (quarenta por cento) e a nota referente à Pesquisa de Satisfação do Usuário terá o peso de 60% (sessenta por cento), conforme a fórmula a seguir:



$$FD_m = (NFAD \times 0,40) + (NFPS \times 0,60)$$

Em que,

FD_m = Nota do Fator de Desempenho Mensal;

NFAD = Nota Final de Avaliação de Desempenho obtida em cada mês do ano; e

NFPS = Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário obtida em cada mês do ano.

6.2 O FD variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima.

6.3 O FATOR DE DESEMPENHO será calculado anualmente pela média aritmética do Fator de Desempenho Mensal de 12 (doze) meses subsequentes.

7. CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES

7.1 Caso o Instituto de Pesquisa, por razões atribuíveis à CONCESSIONÁRIA, não realize as pesquisas conforme disposto nesse ANEXO, será atribuída a nota mínima à Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS).

7.2 Caso o Instituto de Pesquisa, por razões atribuíveis ao PODER CONCEDENTE, não realize as pesquisas conforme disposto nesse ANEXO, será atribuída a nota máxima à Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS)

7.3 Caso o VERIFICADOR INDEPENDENTE, por razões atribuíveis à CONCESSIONÁRIA, não realize as avaliações conforme disposto nesse ANEXO, será atribuída a nota mínima à Nota Final da Avaliação de Desempenho (NFAD).

7.4 Caso o VERIFICADOR INDEPENDENTE, por razões atribuíveis ao PODER CONCEDENTE, não realize as avaliações conforme disposto nesse ANEXO, será atribuída a nota máxima à Nota Final da Avaliação de Desempenho (NFAD).

8. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO DOS ÍNDICES DE DESEMPENHO

8.1 Após cada mês de aferição, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá elaborar Relatório de Desempenho compreendendo o resultado da Nota Final de Avaliação de Desempenho bem como todas as informações utilizadas para a sua aferição e dos indicadores de desempenho que o compõem.

8.2 O VERIFICADOR INDEPENDENTE deve consolidar e enviar à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE o Relatório de Desempenho, compreendendo o resultado da Nota Final de Avaliação de Desempenho e do Fator de Desempenho Mensal, conforme o subitem 8.1, no prazo de até 5 (cinco) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

8.3 O VERIFICADOR INDEPENDENTE deve enviar às PARTES, a cada 12 (doze) meses, o resultado da aferição do FATOR DE DESEMPENHO, sendo o primeiro envio no 19º (décimo nono) mês contado a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

8.4 O VERIFICADOR INDEPENDENTE deve consolidar e enviar à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE o resultado da aferição do FATOR DE DESEMPENHO, nos termos do item 8.3, no prazo de até 5 (cinco) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

8.5 Recebido o Relatório de Desempenho e/ou o resultado da aferição do FATOR DE DESEMPENHO de que trata o subitem 8.2, a CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE têm o prazo de até 10 (dez) dias para avaliar e contestar o seu conteúdo.

8.5.1 Havendo discordância, a CONCESSIONÁRIA ou o PODER CONCEDENTE deverão apresentar seu próprio Relatório de Desempenho e/ou FATOR DE DESEMPENHO, dentro do prazo fixado no subitem 8.5, contendo o cálculo devidamente fundamentado dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, do FD ou Fator de Desempenho Mensal.

8.5.2 Eventual discordância quanto ao FATOR DE DESEMPENHO deve ser solucionada entre as PARTES por meio do mecanismo constante no item 7 do ANEXO V – Mecanismo de Pagamento da Outorga.

8.6 O último FATOR DE DESEMPENHO da CONCESSÃO deve ser aferido e contabilizado para fins do ADICIONAL DE DESEMPENHO considerando os 6 (seis) meses remanescentes de operação.

8.7 O VERIFICADOR INDEPENDENTE não substitui e nem afasta o exercício do poder de fiscalização do PODER CONCEDENTE no âmbito da CONCESSÃO.

8.8 A contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE não impede que o PODER CONCEDENTE realize a aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO ou eventuais vistorias por conta própria.

8.8.1 Nos casos previstos nos subitens acima, o PODER CONCEDENTE poderá contestar o resultado das medições realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, conforme procedimento previsto no item 8.5.1.

8.9 As vistorias para preenchimento dos formulários de avaliação podem ocorrer independentemente de aviso prévio, devendo a CONCESSIONÁRIA conferir livre acesso aos fiscais do PODER CONCEDENTE e/ou aos responsáveis do VERIFICADOR INDEPENDENTE a todas as instalações da ÁREA DA CONCESSÃO.

8.10 À CONCESSIONÁRIA é facultado, em qualquer caso, o acompanhamento das vistorias *in loco*.

8.11 Havendo a necessidade de se realizar vistorias sem que haja VERIFICADOR INDEPENDENTE contratado, o PODER CONCEDENTE deve realizar as vistorias necessárias durante o período que perdurar a situação, devendo a CONCESSIONÁRIA ressarcir ao PODER CONCEDENTE qualquer custo adicional decorrente exclusivamente dessa(s) atividade(s).

8.12 Os órgãos de controle da Administração Pública do Município de São Paulo, observado o âmbito de suas competências, podem verificar a exatidão do processo de aferição dos indicadores de desempenho, bem como o integral atendimento das obrigações do VERIFICADOR INDEPENDENTE, segundo os termos de sua contratação.

9. DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA E VERIFICADOR INDEPENDENTE

9.1 O VERIFICADOR INDEPENDENTE e o Instituto de Pesquisa devem ser pessoas jurídicas de direito privado que comprovem total independência e imparcialidade com relação à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE.

9.2 O Instituto de Pesquisa deve ser pessoa jurídica de direito privado com comprovada experiência em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas.

9.3 O VERIFICADOR INDEPENDENTE e o Instituto de Pesquisa serão selecionados pela CONCESSIONÁRIA dentre as empresas ou consórcios de empresas homologados pelo PODER CONCEDENTE e contratados, sob o regime privado, pela CONCESSIONÁRIA, a quem competirá arcar, integralmente, com os respectivos custos da contratação.

9.4 A atuação do VERIFICADOR INDEPENDENTE e do Instituto de Pesquisa terá início no 6º (sexto) mês contado a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO e perdurará até o final do CONTRATO.

9.5 A contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE e do Instituto de Pesquisa deverá observar as diretrizes indicadas no corpo deste ANEXO e no CONTRATO.

9.6 A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, para homologação do PODER CONCEDENTE, no prazo de 3 (três) meses da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, ao menos 3 (três) empresas ou consórcios de empresas que reúnam as condições mínimas de qualificação para atuar como VERIFICADOR INDEPENDENTE e como Instituto de Pesquisa, devendo se tratar de empresas distintas entre si.

9.7 As empresas ou consórcios deverão atender os seguintes requisitos:

- a)** ter pelo menos 10 (dez) anos de experiência no objeto;
- b)** ter comprovadamente executado serviços de características semelhantes aos descritos neste item, assim entendidos como atividades de verificação, auditoria, gerenciamento e supervisão para o caso do VERIFICADOR INDEPENDENTE e experiência em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas para o caso do Instituto de Pesquisa;
- c)** não ser controladora, controlada ou coligada da CONCESSIONÁRIA ou de seus acionistas;

d) não estar submetida a liquidação, intervenção ou Regime de Administração Especial Temporária - RAET, falência ou recuperação judicial; não encontrar-se em cumprimento de pena de suspensão temporária de participação em licitação ou impedimento de contratar com a Administração; não ter sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, bem como não ter sido condenada, por sentença transitada em julgado, a pena de interdição de direitos devido à prática de crimes ambientais, conforme disciplinado no art. 10 da Lei nº 9.605, de 12.02.1998;

e) contar com equipe técnica de especialistas de nível superior, qualificados profissionalmente.

9.8 As propostas entregues pelas empresas pré-selecionadas serão avaliadas pelo PODER CONCEDENTE.

9.9 A avaliação e seleção da proposta dos participantes do processo serão realizadas observando cumulativamente aos seguintes critérios:

a) Atendimento aos parâmetros estabelecidos neste Anexo;

b) Preço compatível com o mercado;

c) Experiência e qualificação compatível com o objeto do contrato.

9.10 O PODER CONCEDENTE poderá, a seu critério e a qualquer tempo:

a) Solicitar informações adicionais das participantes da seleção, para ratificar ou complementar sua proposta; e

b) Excluir da seleção empresas que possivelmente tenham interesses conflituosos com a prestação dos serviços, de modo a comprometer sua independência e imparcialidade.

9.11 O PODER CONCEDENTE se manifestará, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, acerca da adequação das empresas ou consórcios de empresas apresentados

pela CONCESSIONÁRIA, cabendo à CONCESSIONÁRIA formalizar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias antes do início da atuação do VERIFICADOR INDEPENDENTE e do Instituto de Pesquisa, a contratação, dentre as empresas ou consórcios de empresas homologados pelo PODER CONCEDENTE das empresas ou consórcios de empresas que atuarão como VERIFICADOR INDEPENDENTE e Instituto de Pesquisa.

9.12 Observados os requisitos e impedimentos referidos previstos neste Anexo, a equipe do VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá contar com especialistas de nível superior em todas as áreas de conhecimento relevantes para o desempenho das atribuições elencadas neste Anexo.

9.13 Dentre os profissionais indicados para compor a equipe técnica do VERIFICADOR INDEPENDENTE, deverão necessariamente estar relacionadas pessoas devidamente qualificadas profissionalmente para as devidas certificações com emissão de relatórios e laudos técnicos de aferição do cumprimento de todas as diretrizes constantes deste CONTRATO, com observância das normas nacionais e internacionais e demais técnicas e métodos aplicáveis à CONCESSÃO.

9.14 Caso a CONCESSIONÁRIA não contrate VERIFICADOR INDEPENDENTE ou Instituto de Pesquisa homologado pelo PODER CONCEDENTE, ou não atenda aos prazos estabelecidos para tanto, estará sujeita às penalidades previstas no CONTRATO.

9.15 O contrato a ser celebrado entre a CONCESSIONÁRIA e o VERIFICADOR INDEPENDENTE, bem como o contrato a ser celebrado entre a CONCESSIONÁRIA e o Instituto de Pesquisa, não poderá exceder o prazo de vigência de 5 (cinco) anos e, sempre que houver disponibilidade no mercado, deverá ser promovida a rotatividade entre a empresa e os profissionais a serem contratados.

9.16 Em até 6 (seis) meses antes do advento do término do contrato celebrado com o VERIFICADOR INDEPENDENTE, a CONCESSIONÁRIA deverá iniciar procedimento de

seleção de novo VERIFICADOR INDEPENDENTE, mediante submissão das empresas selecionadas ao PODER CONCEDENTE.

9.17 Em até 6 (seis) meses antes do advento do término do contrato celebrado com o Instituto de Pesquisa, a CONCESSIONÁRIA deverá iniciar procedimento de seleção de novo Instituto de Pesquisa, mediante submissão das empresas selecionadas ao PODER CONCEDENTE.

9.18 Quando da contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, a CONCESSIONÁRIA fará constar no contrato a obrigação do VERIFICADOR INDEPENDENTE atender integralmente ao disposto no CONTRATO.

9.19 Quando da contratação do Instituto de Pesquisa, a CONCESSIONÁRIA fará constar no contrato a obrigação do Instituto de Pesquisa atender integralmente ao disposto no CONTRATO.

VEDAÇÕES

9.20 Além dos critérios dispostos no item 9.7, não poderão ser contratadas como VERIFICADOR INDEPENDENTE ou como Instituto de Pesquisa as pessoas jurídicas, mesmo quando como membros de consórcios:

- a)** Que estejam impedidas ou suspensas de contratar com a Administração Pública;
- b)** Cujos sócios tenham participação direta ou indireta na administração ou no quadro societário da CONCESSIONÁRIA;
- c)** Que prestem serviço de auditoria independente no âmbito do CONTRATO;
- d)** Que possuam contrato vigente com a CONCESSIONÁRIA, ainda que com objeto diverso; e

- e) Que, de alguma forma, possam ter sua independência e imparcialidade comprometidas.

CONTRATO

9.21 A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e submeter à aprovação do PODER CONCEDENTE os Termos de Referência para a contratação e Minutas de Contratos a serem celebrados com o VERIFICADOR INDEPENDENTE e com o Instituto de Pesquisa, observadas as disposições específicas contidas no CONTRATO.

9.22 A Minuta de Contrato deverá conter, pelo menos, as seguintes disposições:

- a) Objeto do CONTRATO;
- b) Objeto da contratação em questão;
- c) A descrição detalhada das atividades a serem desenvolvidas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE ou pelo Instituto de Pesquisa;
- d) Os relatórios a serem entregues e os respectivos prazos;
- e) Duração do contrato limitada a 5 (cinco) anos;
- f) Condições de sigilo e de propriedade das informações; e
- g) Relacionamento com o contratante e com o PODER CONCEDENTE.

9.23 A Minuta de Contrato deverá prever que o VERIFICADOR INDEPENDENTE/ Instituto de Pesquisa, atuará com independência e imparcialidade.

9.24 A avaliação dos serviços prestados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, bem como do Instituto de Pesquisa, por parte da Contratante, se restringirá à observância dos seus aspectos formais, tais como apresentação de documentos em formato adequado, no prazo avençado, subscrito por pessoa competente, dentre outros.

9.25 Eventuais discordâncias quanto ao conteúdo dos documentos produzidos pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE ou pelo Instituto de Pesquisa serão dirimidas conforme os mecanismos de solução de conflitos previstos no CONTRATO.

9.26 A formalização do contrato entre a CONCESSIONÁRIA e o VERIFICADOR INDEPENDENTE, bem como entre a CONCESSIONÁRIA e o Instituto de Pesquisa, e de eventuais aditivos, dependerá da aprovação prévia do PODER CONCEDENTE, o qual figurará como interveniente e anuente da avença.

RELAÇÃO COM AS PARTES

9.27 Todos os documentos, relatórios, manuais, análises e estudos produzidos pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, ainda que em versões preliminares, deverão ser produzidos em duas vias e entregues, concomitantemente, à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE.

9.28 Para aqueles serviços em que o VERIFICADOR INDEPENDENTE atuará mediante demanda, tanto a CONCESSIONÁRIA quanto o PODER CONCEDENTE poderão requerer formalmente sua prestação, devendo o VERIFICADOR INDEPENDENTE cientificar a outra parte de imediato.

9.29 O VERIFICADOR INDEPENDENTE e o Instituto de Pesquisa gozam de total independência técnica para realização dos serviços contratados, sendo que eventuais dis-

cordâncias quanto ao conteúdo do seu trabalho não ensejará a aplicação de quaisquer penalidades, atrasos ou descontos sobre sua remuneração.

9.30 A CONCESSIONÁRIA garantirá ao PODER CONCEDENTE e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE acesso irrestrito às instalações e equipamentos da CONCESSÃO assim como aos sistemas de acompanhamento e monitoramento dos SERVIÇOS, quando aplicável.

9.31 O trabalho do Instituto de Pesquisa será dividido em duas etapas, de acordo com as demais regras deste ANEXO:

a) Etapa I: realizada antes do início de sua operação, consistirá no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados e no desenvolvimento 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

b) Etapa II: consistente 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.

9.32 Os processos e procedimentos para aferição dos dados, a metodologia de realização das pesquisas, a padronização dos relatórios e os temas correlacionados da Etapa I deverão ser aprovados pelo PODER CONCEDENTE.

9.33 A Etapa I terá duração de no máximo 1 (um) mês.

9.34 O trabalho do VERIFICADOR INDEPENDENTE será dividido em duas etapas, de acordo com as demais regras deste ANEXO:

a) Etapa I: consiste no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados da CONCESSIONÁRIA e da metodologia para realização das aferições, como os métodos para seleção da amostra aleatória e representativa dos dados que subsidiarão o cálculo dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, 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 CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE.

b) Etapa II: consiste na aferição dos indicadores de desempenho, na coleta de dados, e na verificação e cálculo dos indicadores de desempenho durante a vigência do CONTRATO, prevendo-se, também, o aperfeiçoamento do diagnóstico elaborado na Etapa I, a partir dos procedimentos verificados empiricamente, conforme aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

9.35 Os processos e procedimentos para aferição dos dados, a metodologia, a padronização dos relatórios e os temas correlacionados da Etapa I deverão ser aprovados pelo PODER CONCEDENTE.

9.36 A Etapa I terá duração de no máximo 1 (um) mês.

APÊNDICE I – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO

Tabela 14: Formulário para avaliação da qualidade de limpeza

Índice [] Data [] Local [] Hora [] Turno []

ITEM AVALIA- DO	ESPECIFICAÇÕES	0	1	2	3	4	5	DEFINIÇÃO DE NOTA 5 (ÓTIMA)
LIMPEZA E HI- GIENE GERAL	Áreas Externas							- Sem presença de lixo ou detritos no pi- so/pavimento.
	GALERIAS							- Sem presença de odores desagradáveis. - Paredes e demais estru- turas limpas.
	QUIOSQUES							- Acessos não impedidos por entulhos, lixeiras ou outros equipamentos e materiais.
	SANITÁRIOS dos QUI- OSQUES							- No caso de SANITÁRIOS, dispor de papel toalha ou outro método de seca- gem de mãos, papel higi- ênico e sabonete disponí- vel, lixeiras não cheias, sem detritos/lixo no chão.
	SANITÁRIOS das GALE- RIAS							- Dispor de álcool em gel 70% (setenta por cento) ou substância comprova- damente semelhante nos locais solicitados no Ane- xo III do Contrato – Ca- derno de Diretrizes de Uso, Ocupação e de En- cargos da Concessionária.

Tabela 15: Formulário para avaliação da qualidade e atualidade dos equipamentos

Índice [] Data [] Local [] Hora [] Turno []

ITEM AVALIA- DO	ESPECIFICAÇÕES	0	1	2	3	4	5	DEFINIÇÃO DE NOTA 5 (ÓTIMA)
Qualidade e atualidade dos equipamentos	Fontes e Filtros d'água							100% das fontes e filtros d'água funcionando em perfeito estado.
	Bebedouros							100% dos bebedouros funcionando em perfeito estado, com acionamento em funcionamento, regulação da água adequada, bem como oferecendo água de qualidade.
	Escadas rolantes							100% das escadas rolantes funcionando em perfeito estado, sem solavancos ou outro defeito.
	SANITÁRIOS							100% dos elementos devem estar funcionando e sem qualquer tipo de defeito. Exemplo: vasos sanitários trincados, torneiras vazando, torneira não funcionando, tubos entupidos, azulejos trincados, vasos sanitários sem tampa e/ou assento ou que-

								brados.
	QUIOQUES							<p>100% dos materiais que necessitam de pintura devem estar pintados, sem ferrugem, devidamente fixos, sem rachadura, sem elementos quebrados ou sem qualquer outro tipo de defeito aparente.</p> <p>Exemplo: Portas, Portões, Janelas, vidros, gradis, coberturas, pergolados, calhas.</p>
	GALERIAS							<p>100% dos revestimentos devem estar em condições de uso, sem qualquer tipo de defeito, como elementos de pedra, ou mármore, quebrados ou com rachaduras, azulejos trincados etc.</p>

Tabela 16: Formulário para avaliação das áreas verdes

Índice [] Data [] Local [] Hora [] Turno []

ITEM AVALIA- DO	ESPECIFICAÇÕES	0	1	2	3	4	5	DEFINIÇÃO DE NOTA 5 (ÓTIMA)
Áreas Verdes	Gramado, Plantas, Indivíduos Arbóreos							<p>- 100% das plantas/gramados devem estar podados e com água suficiente para sua sobrevivência.</p> <p>- 100% dos indivíduos arbóreos saudáveis.</p>

Tabela 17: Formulário para avaliação da acessibilidade

Índice [] Data [] Local [] Hora [] Turno []

ITEM AVALIA- DO	ESPECIFICAÇÕES	0	1	2	3	4	5	DEFINIÇÃO DE NOTA 5 (ÓTIMA)
Acessibilidade	Piso, sinalização, mobiliário							100% dos elementos conforme disposto no Anexo III do Contrato – Caderno de Diretrizes de Uso, Ocupação e de Encargos da Concessionária, considerando a acessibilidade comunicacional, arquitetônica, soluções de acessibilidade adaptadas aos bens tombados.

APÊNDICE II – PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1. Diretrizes para a realização de pesquisa de satisfação

1.1 A pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS deve ser realizada ao menos 1 (uma) vez a cada mês, a partir do 7º (sétimo) mês contado a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, incluir toda a ÁREA DA CONCESSÃO em sua amostra e ser representativa do universo dos USUÁRIOS.

1.2 As pesquisas de satisfação devem seguir as diretrizes e parâmetros definidos pelo PODER CONCEDENTE, nos termos do CONTRATO e seus ANEXOS.

1.3 A metodologia de seleção, a quantidade exata da amostra, as datas das entrevistas, entre outros elementos que se relacionem aos aspectos operacionais da pesquisa de satisfação, devem ser sugeridos pelo Instituto de Pesquisa e validados pelo PODER CONCEDENTE.

1.4 As pesquisas de satisfação devem apresentar margem de erro de até 5 (cinco) pontos percentuais e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).

1.5 As pesquisas de satisfação devem ser realizadas sem aviso prévio à CONCESSIONÁRIA e a metodologia adotada pelo Instituto de Pesquisa deve garantir a representatividade da amostra frente ao universo de atividades realizadas pela CONCESSIONÁRIA no período de análise.

1.6 A CONCESSIONÁRIA deve conferir livre acesso aos fiscais do PODER CONCEDENTE e aos responsáveis do Instituto de Pesquisa a todas as instalações da ÁREA DA CONCESSÃO.

1.7 Os resultados das pesquisas de satisfação devem ser consolidados e enviados à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE até o último dia útil de cada ano.

1.8 O Instituto de Pesquisa deve apresentar anualmente ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA, a partir do 12º (décimo segundo) mês, Estudo Pós-Concessão, que avaliem a adequação da CONCESSÃO aos objetivos do item 5.2 do CONTRATO, incluindo, mas não se limitando a:

- a) avaliar como a CONCESSÃO apoiou à requalificação da área central do Município;
- b) avaliar a média do fluxo de pessoas na ÁREA DA CONCESSÃO em DIAS DE SEMANA, FINAIS DE SEMANA e no período noturno;
- c) avaliar se houve intensificação da ocupação e das atividades na ÁREA DA CONCESSÃO no período noturno e aos FINAIS DE SEMANA;
- d) avaliar a visão do munícipe acerca da ÁREA DA CONCESSÃO como um ponto de referência de eventos e atividades do Município;
- e) avaliar se a CONCESSÃO atingiu o objetivo de reativar a utilização de espaços ociosos em comparação ao cenário anterior à CONCESSÃO e a manutenção dessa ativação;
- f) avaliar a manutenção e preservação da ÁREA DA CONCESSÃO;
- g) avaliar o apoio da CONCESSIONÁRIA na realização de EVENTOS DA MUNICIPALIDADE; e

h) comparar os dados historicamente coletados, de forma a manter uma séria histórica crescente.

1.9 Para fins de elaboração do Estudo Pós-Concessão, o Instituto de Pesquisa pode solicitar informações ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE, bem como utilizar de bases de dados públicas.