



CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/SEME/2018

CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DE MODERNIZAÇÃO, GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO COMPLEXO DO PACAEMBU.

MINUTA DE CONTRATO

ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

Sumário

1	REGRAS GERAIS	3
2	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE	4
3	NOTA FINAL DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE.	5
4	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	6
5	NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.	8
6	FATOR DE DESEMPENHO	9
7	CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES.....	10
8	DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA E DE AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.....	10

1 REGRAS GERAIS

1.1. O desempenho da concessionária será mensurado por meio do FATOR DE DESEMPENHO (FDE), que será calculado trimestralmente e incidirá sob a PARCELA DE OUTORGA VARIÁVEL 2, nos termos do Anexo IV - MECANISMO DE PAGAMENTO DA OUTORGA, no período sucessivo ao da sua aferição.

1.2. Para compor o cálculo do FDE, serão verificados 11 encargos contemplados em 4 diferentes dimensões, conforme o quadro a seguir. 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.

Dimensão de Avaliação	Encargos
Zeladoria	Limpeza
	Qualidade e atualidade de equipamentos
	Gramado
Uso do Espaço	Aulas e atividades gratuitas de lazer, cultura e esporte
Bem-estar	Segurança
	Serviços ambulatoriais
	Acessibilidade
Experiência do Usuário	Serviço de orientação
	Ações de valorização do patrimônio histórico
	Atividades e Eventos
	Alimentos & bebidas

1.3. Serão utilizados dois instrumentos distintos para a mensuração do FDE:

1.3.1. Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente; e

1.3.2. Pesquisa de Satisfação do Usuário.

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

Dimensão de Avaliação	Indicador	Encargo presente na Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente	Indicador presente na Pesquisa de Satisfação do Usuário
Zeladoria	Limpeza	✓	✓
	Qualidade e atualidade de equipamentos	✓	✓
	Gramado	✓	
Uso do Espaço	Aulas e atividades extras de lazer, cultura e esporte	✓	✓
Bem-estar	Segurança	✓	✓
	Serviços ambulatoriais		✓
	Acessibilidade	✓	✓
Experiência do Usuário	Serviço de orientação		✓
	Ações de valorização do patrimônio histórico		✓
	Atividades e Eventos		✓
	Alimentos & bebidas		✓

2 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE

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

3 NOTA FINAL DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE.

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

		Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente	
Dimensão de Avaliação	Indicador	Sigla do indicador	Peso do indicador
Zeladoria	Limpeza	ID01	15%
	Qualidade e atualidade de equipamentos	ID02	15%
	Gramado	ID03	15%
Uso do Espaço	Aulas e atividades extras de lazer, cultura e esporte	ID04	25%
Bem-estar	Segurança	ID05	20%
	Serviços ambulatoriais	N/A	N/A
	Acessibilidade	ID06	10%
Experiência do Usuário	Serviço de orientação	N/A	N/A
	Ações de valorização do patrimônio histórico	N/A	N/A
	Atividades e Eventos	N/A	N/A
	Alimentos & bebidas	N/A	N/A

Onde: N/A = Não se aplica

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

$$\text{NFID} = \text{ID01} * 15\% + \text{ID02} * 15\% + \text{ID03} * 15\% + \text{ID04} * 25\% + \text{ID05} * 20\% + \text{ID06} * 10\%$$

Em que:

NFID= Nota final dos indicadores de desempenho

ID01 = Nota do Indicador de Desempenho Limpeza

ID02 = Nota do Indicador de Desempenho Qualidade e Atualidade de Equipamentos

ID03 = Nota do Indicador de Desempenho Gramado

ID04 = Nota do Indicador de Desempenho Aulas e atividades extras de lazer, cultura e esporte

ID05 = Nota do Indicador de Desempenho Segurança

ID06 = Nota do Indicador de Desempenho Acessibilidade

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

4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

4.1 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.

4.2 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.

4.3 A tabela a seguir apresenta um questionário exemplificativo. A versão final do questionário deverá ser elaborada pelo instituto de pesquisa e estará sujeita à aprovação do PODER CONCEDENTE.



Pesquisa de Satisfação do Usuário						
Sexo: (M) - (F)						
Idade: () anos						
Profissão:						
Possui algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida?						
Participa de alguma aula ou atividades específicas? Qual?						
Frequência de utilização do Pacaembu:	Muito frequente	Frequente	Pouco frequente	Não	Primeira vez	
	mes de três	mes de três	até três m.	até três m.		
De onde você é:	Do entorno (até 800m)	De até 8 km do Pacaembu	De até 8 km do Pacaembu	da cidade de São Paulo	Da região metropolitana	De outros estados
Como você veio ao Pacaembu:	Apé	Bicicleta	Ônibus	Carro próprio	Metro	Taxi/Uber
Qual o uso que faz do Pacaembu?		Esporte / Aulas	Festivo	Eventos	Museu	Outros
Zeladoria						
		4	3	2	1	
Limpeza	Como é a limpeza do Pacaembu?	[]	[]	[]	[]	
	Como é a limpeza e disponibilidade do suprimento dos sanitários?	[]	[]	[]	[]	
	Como é o estado das quadras poliesportivas e salas de aula do Pacaembu?	[]	[]	[]	[]	
Qualidade e atualidade de Equipamentos	Como é o estado do mobiliário do Pacaembu (assentos, lixeiras e etc)?	[]	[]	[]	[]	
	Como é a qualidade da piscina?	[]	[]	[]	[]	
	Como é o estado dos equipamentos do estádio?	[]	[]	[]	[]	
	Como é o estado das pistas de corrida caminhada?	[]	[]	[]	[]	
Uso do Espaço						
		4	3	2	1	
Aulas e atividades extras de lazer, cultura e esporte	Qual é a qualidade de programação de lazer, cultural e esportiva?	[]	[]	[]	[]	
	Como é a variedade de opções de lazer, cultura e esporte?	[]	[]	[]	[]	
	Como é o estado das quadras, salas de aula e auditórios?	[]	[]	[]	[]	
Segurança e Bem-estar						
		4	3	2	1	
Segurança	Como você descreve sua sensação de segurança no Pacaembu?	[]	[]	[]	[]	
Serviços ambulatoriais	Qual a qualidade do serviço de atendimento ambulatorial?	[]	[]	[]	[]	
Acessibilidade	Como é a acessibilidade do Pacaembu?	[]	[]	[]	[]	
	Como é o acesso ao Pacaembu?	[]	[]	[]	[]	
Atendimento ao Usuário						
		4	3	2	1	
Serviço de orientação	Como você avalia a sinalização e orientação?	[]	[]	[]	[]	
	Como você avalia a comunicação feita pelo Pacaembu na internet?	[]	[]	[]	[]	
Ações de valorização do patrimônio histórico	Qual é a qualidade de programação oferecida?	[]	[]	[]	[]	
	Como você avalia seu conhecimento sobre o Pacaembu e as atividades?	[]	[]	[]	[]	
Atividades e eventos	Como é o acesso ao evento / atividade?	[]	[]	[]	[]	
	Como você avalia sua experiência no Pacaembu e a atividade?	[]	[]	[]	[]	
	Como é a qualidade do atendimento na área interna do Pacaembu?	[]	[]	[]	[]	
	Como é a qualidade do atendimento no entorno do Pacaembu?	[]	[]	[]	[]	
Alimentos & bebidas	Como é a qualidade dos serviços de alimentação?	[]	[]	[]	[]	
	Como você avalia o preço de alimentação no Pacaembu?	[]	[]	[]	[]	
	Como você avalia a variedade de alimentação no Pacaembu?	[]	[]	[]	[]	
Legenda: 4 corresponde à maior nota e 1 a pior nota						

4.4 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.

5 NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.

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

		Pesquisa de Satisfação do Usuário	
Dimensão de Avaliação	Indicador	Sigla do encargo	Peso do indicador
Zeladoria	Limpeza	PE01	10%
	Qualidade e atualidade de equipamentos	PE02	10%
	Gramado	N/A	N/A
Uso do Espaço	Aulas e atividades extras de lazer, cultura e esporte	PE03	30%
Bem-estar	Segurança	PE04	8%
	Serviços ambulatoriais	PE05	6%
	Acessibilidade	PE06	6%
Experiência do Usuário	Serviço de orientação	PE07	7,5%
	Ações de valorização do patrimônio histórico	PE08	7,5%
	Atividades e Eventos	PE09	7,5%
	Alimentos & bebidas	PE10	7,5%

Onde: N/A = Não se aplica

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

$$NFPS = PE01 * 10\% + PE02 * 10\% + PE03 * 30\% + PE04 * 8\% + PE05 * 6\% \\ + PE06 * 6\% + PE07 * 7,5\% + PE08 * 7,5\% + PE09 * 7,5\% + PE10 \\ * 7,5\%$$

Em que:

NFPS= Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário

PPE1 = Nota do encargo de Limpeza

PPE2 = Nota do encargo de Qualidade e Atualidade de Equipamentos

PPE3 = Peso do encargo de Aulas e atividades extras de lazer, cultura e esporte

PPE4 = Peso do encargo de Segurança

PPE5 = Peso do encargo de Serviços Ambulatoriais

PPE6 = Peso do encargo de Acessibilidade

PPE7 = Peso do encargo de Serviço de Orientação

PPE8 = Peso do encargo de Ações de valorização do patrimônio histórico

PPE9 = Peso do encargo de Atividades e Eventos

PPE10 = Peso do encargo de Alimentos & Bebidas

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

6 FATOR DE DESEMPENHO

6.1 FATOR DE DESEMPENHO (FDE)

6.1.1 O FATOR DE DESEMPENHO (FDE) é o fator de desempenho da CONCESSIONÁRIA no período considerado.

6.1.2 O cálculo do FDE será realizado trimestralmente e incidirá sob a PARCELA DE OUTORGA VARIÁVEL no período sucessivo à sua aferição.

6.1.3 O FATOR DE DESEMPENHO (FDE) 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:

$$FDE = NFID * 40\% + NFPS * 60\%$$

Em que:

FDE = Nota do Fator de Desempenho

NFID= Nota final dos indicadores de desempenho

NFPS= Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário

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

7 CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES

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

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

8.1 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 os seguintes procedimentos:

8.1.1 submissão de lista pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE, indicando 3 (três) Institutos de Pesquisa e 3 (três) AGENTES DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, todos comprovadamente qualificados e de reputação comprovadamente ilibada, em até 60 (sessenta) dias antes do prazo previsto para o início da aferição;

8.1.2 o PODER CONCEDENTE irá, em até 15 (quinze) dias da data de apresentação da indicação mencionada no item anterior, selecionar o Instituto de Pesquisa e o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.

8.1.2.1 Caso o PODER CONCEDENTE constate que algum dos indicados tenha integridade, imparcialidade e/ou qualificação técnica duvidosa, poderá solicitar, motivadamente, a elaboração de nova lista pela CONCESSIONÁRIA.

8.1.2.2 Na hipótese prevista no subitem anterior, a CONCESSIONÁRIA terá um prazo de 10 (dez) dias para reapresentar novas indicações ao PODER CONCEDENTE.

8.1.3 negociação e contratação, pela CONCESSIONÁRIA, do Instituto de Pesquisa e do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO escolhidos pelo PODER CONCEDENTE, em até 20 (vinte) dias antes do prazo previsto para o início da aferição.

8.2 Qualificação necessária do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO: empresa ou conjunto de empresas com experiência em gestão de projetos, organização de processos, análise de negócios e/ou gestão de indicadores de desempenho.

8.3 Qualificação do agente de pesquisa de satisfação: empresa ou conjunto de empresas com experiência em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas.

8.4 A contratação deve seguir as normas de direito privado aplicáveis em conformidade com as atribuições, bem como os prazos e obrigações previstos neste ANEXO.

8.5 Havendo a necessidade de se realizar pesquisas de satisfação em determinados eventos para o cálculo do FDE sem que haja instituto de pesquisa contratado, tais eventos serão considerados igual a 0 no cálculo da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS), até que um instituto de pesquisa seja contratado.

8.6 Havendo a necessidade de se realizar vistorias para o cálculo de FDE sem que haja AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO contratado devido à hipótese mencionada no subitem 10.5, 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).

8.7 Havendo a constatação de que a CONCESSIONÁRIA agiu de má-fé ao elaborar as listas de que trata o subitem 8.1.1, poderão ser aplicadas as penalidades previstas no CONTRATO.

8.8 Caso haja, por parte do agente de apoio à fiscalização, descumprimento de prazos de envio de informações ao PODER CONCEDENTE, ou de qualquer outra regra do CONTRATO e 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.

8.9 A contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO não impede que o PODER CONCEDENTE realize a avaliação do FATOR DE DESEMPENHO (FDE) 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.

8.10 A 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 da Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente (NAD) considerada será de 0 (zero).

8.11 Havendo a necessidade de se realizar vistorias para o cálculo da Nota Final dos Indicadores de Desempenho (NFID) 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).

8.12 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:

8.12.1 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

8.12.2 Etapa II: consiste 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.