



CONCORRÊNCIA Nº 10/SPOBRAS/2022

PROCESSO SEI Nº 7910.2022/0000198-7

ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

CONCESSÃO A TÍTULO ONEROSO PARA CONFEÇÃO,
INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DE LOTE DE 200
(DUZENTOS) SANITÁRIOS FIXOS PÚBLICOS E 200
(DUZENTOS) BEBEDOUROS

ÍNDICE

CAPÍTULO I – DEFINIÇÕES	3
1. DEFINIÇÕES DO ANEXO.....	3
CAPÍTULO II – DIRETRIZES	8
2. REGRAS GERAIS.....	8
3. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	8
4. NOTA FINAL DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	10
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	14
6. NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	17
7. NOTA FINAL DE RESPOSTA A RECLAMAÇÕES.....	20
8. FATOR DE DESEMPENHO	21
9. CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES	23
10. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO.....	24
11. DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA E AGENTE TÉCNICO DE APOIO	25

CAPÍTULO I – DEFINIÇÕES

1. DEFINIÇÕES DO ANEXO

1.1. Para fins deste ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO e de seu apêndice, os termos listados a seguir, quando empregados no singular ou no plural, em letras maiúsculas, terão os significados constantes deste subitem:

(a) ADICIONAL DE DESEMPENHO: importância a ser paga pela CONCESSIONÁRIA considerando o resultado do FATOR DE DESEMPENHO, aferido na periodicidade e nos termos deste CONTRATO, do ANEXO V do CONTRATO– SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO e do ANEXO VI do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DE OUTORGA;

(b) ADJUDICATÁRIA: participante da LICITAÇÃO à qual foi adjudicado o OBJETO;

(c) AGENTE TÉCNICO DE APOIO: pessoa jurídica imparcial, não vinculada ao PODER CONCEDENTE ou à CONCESSIONÁRIA, que atua de forma neutra e com independência técnica, prestando apoio ao processo de aferição e cálculo dos ÍNDICES DE DESEMPENHO e do FATOR DE DESEMPENHO, nos termos deste CONTRATO, do ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO e do art. 13 da Lei Municipal nº 16.703/2017;

(d) ANEXOS: documentos que acompanham o CONTRATO;

(e) BEBEDOURO: equipamento disposto em totem, conectado à tubulação de água, munido de torneira e dispositivo de acionamento, baseado em botões e/ou sensores, com objetivo de fornecer gratuitamente água purificada para consumo das pessoas;

(f) COMPARTIMENTO: cada uma das três seções-padrão definidas no MODELO REFERENCIAL, correspondendo ao acesso, à cabine sanitária e à área técnica;

- (g)** CONCESSÃO: concessão para a realização do OBJETO, outorgada à CONCESSIONÁRIA pelo prazo e condições previstos neste CONTRATO;
- (h)** CONCESSIONÁRIA: Sociedade de Propósito Específico, constituída de acordo com o disposto no EDITAL, neste CONTRATO e sob as leis brasileiras, com o fim exclusivo de execução do OBJETO da CONCESSÃO;
- (i)** CONTRATO: este instrumento jurídico, firmado entre as PARTES, que regula os termos da CONCESSÃO;
- (j)** DATA DA ORDEM DE INÍCIO: data da lavratura da ORDEM DE INÍCIO pelo PODER CONCEDENTE, posterior à publicação do extrato do CONTRATO no Diário Oficial da Cidade de São Paulo, e a partir da qual a CONCESSIONÁRIA será a responsável por suas obrigações em relação aos serviços OBJETO do CONTRATO;
- (k)** DATA DE PUBLICAÇÃO DO CONTRATO: data de publicação do extrato deste CONTRATO no Diário Oficial da Cidade de São Paulo;
- (l)** EDITAL: o Edital de Concorrência nº 010/SPOBRAS/2022 e seus anexos;
- (m)** FATOR DE DESEMPENHO ou FDE: número entre 0 (zero) e 1 (um), calculado em função do desempenho da CONCESSIONÁRIA na execução do OBJETO, medido conforme os ÍNDICES DE DESEMPENHO do ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO do CONTRATO;
- (n)** FONTES DE RECEITAS ACESSÓRIAS OU RECEITAS ACESSÓRIAS: receitas diversas das decorrentes de exploração publicitária, oriundas da exploração de SERVIÇOS COMPLEMENTARES, cujos preços são estabelecidos livremente pela CONCESSIONÁRIA, por sua conta e risco, nos termos do CONTRATO, sendo necessária, entretanto, a observância das condições normais de mercado;
- (o)** FONTES DE RECEITA PUBLICITÁRIA OU RECEITA PUBLICITÁRIA: receitas oriundas da exploração de publicidade nos PAINÉIS PUBLICITÁRIOS ou nos MUPIS, nos termos da Lei nº 16.786/2018 e do Decreto nº 58.088/2018;

- (p)** GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO: a garantia do fiel cumprimento das obrigações da CONCESSIONÁRIA, a ser mantida em favor do PODER CONCEDENTE;
- (q)** ÍNDICE DE REAJUSTE: é o Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia – IBGE, ou aquele que vier a o substituir;
- (r)** ÍNDICES DE DESEMPENHO: notas obtidas em função do desempenho da CONCESSIONÁRIA, aferida nos termos e na periodicidade previstas no CONTRATO, para composição do FATOR DE DESEMPENHO, nos termos do ANEXO V do CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO;
- (s)** LISTA DE ENDEREÇOS: lista contendo os endereços selecionados para a instalação das 200 (duzentas) unidades de SANITÁRIOS e 200 (duzentas) unidades de BEBEDOUROS, que segue anexa como APÊNDICE I do Contrato;
- (t)** MOBILIÁRIO URBANO: o conjunto de elementos instalados em logradouros ou espaços de uso público, colocados à disposição da coletividade, sem agredir a paisagem urbana, com as seguintes funções urbanísticas: circulação e transportes, ornamentação da paisagem e ambientação urbana, descanso e lazer, serviços de utilidade pública, comunicação e publicidade, atividade comercial e acessórios à infraestrutura;
- (u)** MUPI: Mobiliário Urbano de Publicidade e Informação, elemento de comunicação visual em formato de totem com PAINEL PUBLICITÁRIO estático, rotativo ou eletrônico, fixado ao solo, deslocado do SANITÁRIO, com as dimensões máximas e distância do SANITÁRIO estabelecidas no Decreto Municipal nº 58.088/2018, e sujeito às disposições estabelecidas no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e no CONTRATO;
- (v)** OBJETO: concessão a título oneroso para confecção, instalação e manutenção de lote de 200 (duzentos) SANITÁRIOS fixos e 200 (duzentos) BEBEDOUROS;

- (w)** ORDEM DE INÍCIO: documento emitido pelo PODER CONCEDENTE posteriormente à DATA DE PUBLICAÇÃO DO CONTRATO, que fixa a data para o início da execução do OBJETO;
- (x)** OUTORGA FIXA: parcela única a ser paga pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE, tendo por base a PROPOSTA COMERCIAL, decorrente da titularidade da CONCESSÃO, como condição para a assinatura do CONTRATO;
- (y)** PAINEL PUBLICITÁRIO: elemento do MOBILIÁRIO URBANO destinado à exploração publicitária ou veiculação de informações e mensagens institucionais, por meio de imagens impressas ou eletrônicas, com as dimensões máximas estabelecidas no Decreto Municipal nº 58.088/2018, com, no máximo 2 (duas) faces, e sujeito às disposições estabelecidas neste ANEXO e no CONTRATO;
- (z)** PARTES: o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA;
- (aa)** PODER CONCEDENTE: o Município de São Paulo, por meio da São Paulo Obras;
- (bb)** PROPOSTA COMERCIAL: proposta financeira apresentada pela ADJUDICATÁRIA nos termos e condições do EDITAL e seus ANEXOS, que contém o valor da OUTORGA FIXA INICIAL a ser paga ao PODER CONCEDENTE pela futura CONCESSIONÁRIA;
- (cc)** REMUNERAÇÃO DA SPOBRAS: valor mensal de R\$ 204,55 (duzentos e quatro reais e cinquenta e cinco centavos), por cada sanitário público fixo instalado, que a CONCESSIONÁRIA deverá pagar à SPOBRAS nos termos do Art. 17 do Decreto nº 58.088/2018;
- (dd)** REMUNERAÇÃO DA SPURBANISMO: valor de R\$ 632.000,00 (seiscentos e trinta e dois mil reais) que a CONCESSIONÁRIA deverá pagar à SPURBANISMO no terceiro ano a contar da data da ORDEM DE INÍCIO, nos termos do artigo 5º, § 1º, I, da Lei Municipal nº 16.786/2018, do artigo 16 do Decreto nº 58.088/2018, e do ANEXO VI – MECANISMO DE PAGAMENTO DE OUTORGA;
- (ee)** SANITÁRIO: estrutura e instalação higiênica fixa e acessível destinada ao uso comum, na qual os usuários poderão realizar seus asseios pessoais ou necessidades

fisiológicas, composto pelos COMPARTIMENTOS de acesso, da cabine sanitária e da área técnica, implantado nos locais designados na LISTA DE ENDEREÇOS;

(ff) SERVIÇOS COMPLEMENTARES: atividades econômicas correlatas aos SERVIÇOS CONCEDIDOS, possíveis de serem exploradas mediante expressa anuência do PODER CONCEDENTE;

(gg) SERVIÇOS CONCEDIDOS: os serviços de confecção, instalação e manutenção dos SANITÁRIOS e BEBEDOUROS que integram o OBJETO da CONCESSÃO, prestados nos termos da Lei Municipal nº 16.786/2018 e do Decreto Municipal nº 58.088/2018, deste CONTRATO e seus ANEXOS;

(hh) SOCIEDADE DE PROPÓSITO ESPECÍFICO OU SPE: Sociedade de Propósito Específico, ou a Subsidiária Integral, constituída pela ADJUDICATÁRIA, que tenha participado da licitação na qualidade de consórcio, ou de licitante individual, respectivamente, de acordo com as leis brasileiras, para a execução exclusiva do OBJETO;

(ii) USUÁRIOS: qualquer pessoa física que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos SERVIÇOS CONCEDIDOS e/ou SERVIÇOS COMPLEMENTARES descritos no presente CONTRATO e em seus respectivos ANEXOS.

CAPÍTULO II – DIRETRIZES

2. REGRAS GERAIS

2.1. 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 (FDE).

2.2. O resultado do FDE compõe o valor do ADICIONAL DE DESEMPENHO a ser pago pela CONCESSIONÁRIA anualmente ao PODER CONCEDENTE, no período sucessivo ao de sua aferição, nos termos do ANEXO VI do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA OUTORGA.

2.3. O FDE será calculado anualmente, a partir de avaliações trimestrais que terão início no 15º (décimo quinto) mês da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, proporcional ao número de SANITÁRIOS e BEBEDOUROS instalados e em operação, conforme cronograma previsto no CONTRATO e no CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

2.4. Antes do 15º (décimo quinto mês), o valor do FDE será considerado 1 (um). A partir do 21º (vigésimo primeiro) mês, o FDE será mensurado para os 200 (duzentos) SANITÁRIOS e 200 (duzentos) BEBEDOUROS.

2.5. Serão utilizados três instrumentos distintos para a mensuração trimestral do FDE: Avaliação de Desempenho, Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO e Resposta a Reclamações dos USUÁRIOS através do Portal de Atendimento 156.

3. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

3.1. Cada indicador da Avaliação de Desempenho terá a sua aferição realizada pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO.

3.2. Para fins de aferição dos indicadores, o AGENTE TÉCNICO DE APOIO realizará vistorias *in loco* de maneira aleatória e por amostragem estatisticamente representativa.

3.3. O tamanho da amostra foi calculado pela fórmula¹ abaixo:

$$n = (Z^2 \times p_0) \times (1 - p_0) : (e^2)$$

Em que:

n = Tamanho da Amostra

Z = Variável da Distribuição Normal Padrão

p0 = Estimativa inicial da proporção de sucessos

e = Erro amostral admitido

3.4. O valor de Z é 1,96 (um vírgula noventa e seis) para um nível de confiança de 95% (noventa e cinco por cento). Assumindo um erro amostral admitido (e) de 10% (dez por cento) e uma proporção inicial (p0) de SANITÁRIOS e BEBEDOUROS não conformes de 50% (cinquenta por cento)¹, o tamanho da amostra resultante é de 97 (noventa e sete) SANITÁRIOS e 97 (noventa e sete) BEBEDOUROS por mês.

3.5. A amostra deve ser randômica e obtida por sorteio que possa ser auditado pelas partes. O sorteio deverá ser feito no início do dia da própria fiscalização, sem definição prévia ou comunicação a qualquer das PARTES.

3.6. Para constatar a atuação da CONCESSIONÁRIA, o AGENTE TÉCNICO DE APOIO realizará 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.

¹ Página 58 do Manual “Técnicas de Amostragem para Auditorias” de 2002 do TCU

3.7. As vistorias deverão fazer referência aos SANITÁRIOS e BEBEDOUROS analisados, por meio da utilização do código individual constante do APÊNDICE I – LISTA DE ENDEREÇOS do ANEXO IV do CONTRATO – MEMORIAL DESCRITIVO.

4. NOTA FINAL DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

4.1. Para o cálculo da Nota Final de Avaliação de Desempenho (NFAD), que comporá o cálculo do FDE, serão utilizados as siglas e os pesos da tabela a seguir:

Tabela 1: Encargos e Indicadores da Avaliação de Desempenho

Dimensão de Avaliação	Indicador	Sigla do indicador	Peso do indicador
Disponibilidade	Papel higiênico e papel toalha	AD01	15%
	Sabonete	AD02	15%
BEBEDOURO	Qualidade da água	AD03	10%
	Infraestrutura	AD04	10%
Experiência do usuário	Ventilação	AD05	10%
	Odor	AD06	10%
Higiene e manutenção	Bacia sanitária	AD07	5%
	Pia	AD08	5%
	Paredes e chão	AD09	5%
	Espelho	AD10	5%
Controle Interno	Elaboração de relatório pela Concessionária	AD11	10%

Fonte: Elaboração própria, 2021

4.2. A nota de cada Indicador de Desempenho (ADi) para cada um dos sanitários será obtida conforme procedimento de verificação detalhado em *checklist* no item 4.9.

4.3. A Nota Geral de cada Indicador de Desempenho (ADig), que comporá o cálculo da Nota Final de Avaliação de Desempenho, será calculada a partir da média aritmética das notas obtidas para cada Indicador de Desempenho (ADi) de cada sanitário da amostra, conforme tabela abaixo:

Tabela 2: Nota Geral dos Indicadores de Desempenho

Média Aritmética de ADi	Nota ADi Geral (ADig)
1	1,00
$\geq 0,8$ e < 1	0,75
$\geq 0,6$ e $< 0,8$	0,50
$\geq 0,5$ e $< 0,6$	0,25
$< 0,5$	0

4.4. A Nota Final da Avaliação de Desempenho (NFAD) de cada SANITÁRIO e BEBEDOURO é dada pela seguinte expressão:

$$\text{NFAD} = (\text{AD01g} \times 0,15) + (\text{AD02g} \times 0,15) + (\text{AD03g} \times 0,10) + (\text{AD04g} \times 0,10) + (\text{AD05g} \times 0,10) + (\text{AD06g} \times 0,10) + (\text{AD07g} \times 0,05) + (\text{AD08g} \times 0,05) + (\text{AD09g} \times 0,05) + (\text{AD10g} \times 0,50) + (\text{AD11} \times 0,10)$$

Em que:

NFAD = Nota Final de Avaliação de Desempenho

AD01g = Nota do Indicador de Desempenho Papel higiênico e papel toalha Geral

AD02g = Nota do Indicador de Desempenho Sabonete Geral

AD03g = Nota do Indicador de Desempenho Qualidade da água Geral

AD04g = Nota do Indicador de Desempenho Infraestrutura Geral

AD05g = Nota do Indicador de Desempenho Ventilação Geral

AD06g = Nota do Indicador de Desempenho Odor Geral

AD07g = Nota do Indicador de Desempenho Bacia sanitária Geral

AD08g = Nota do Indicador de Desempenho Pia Geral

AD09g = Nota do Indicador de Desempenho Paredes e chão Geral

AD10g = Nota do Indicador de Desempenho Espelho Geral

AD11 = Nota do Indicador de Controle Interno

4.5. O indicador de Controle Interno (AD11) será calculado para o conjunto completo de SANITÁRIOS e BEBEDOUROS da amostra.

4.6. Caso o BEBEDOURO da amostra do conjunto não tenha sido instalado ou não esteja operante, quando já deveria ter sido instalado e/ou estar em operação, nos termos do CONTRATO e do CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, as Notas do Indicador de Desempenho da Qualidade da Água (AD03) e do Indicador de Desempenho de Infraestrutura (AD04) serão consideradas iguais a 0 (zero).

4.7. Caso o SANITÁRIO da amostra utilizada pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO não tenha sido instalado ou não esteja operante, quando já deveria ter sido instalado e/ou estar em operação, nos termos do CONTRATO e do CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, a Nota dos indicadores AD01, AD02, AD05, AD06, AD07, AD08, AD09, AD10, AD11, elencados acima, será considerada igual a 0 (zero).

4.8. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, mensalmente, um relatório com evidências de seu desempenho nas dimensões de avaliação, em até 15 (quinze) dias contados do último dia do mês anterior, nos termos estabelecidos no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

4.9. O *checklist* será preenchido todo mês para cada 1 (um) dos 97 (noventa e sete) SANITÁRIOS e 97 (noventa e sete) BEBEDOUROS da amostra estatisticamente determinada segundo processo detalhado no item 3.3.

Tabela 3: Checklist dos indicadores da Avaliação de Desempenho

Dimensão de Avaliação	Indicador	Periodicidade	Nota	
			Atende	Não atende
Disponibilidade	Papel higiênico e papel toalha (inclui <i>dispensers</i>)	Mensal	1 = Disponível / intacto / firme	0 = Indisponível / danificado / solto
	Sabonete (inclui <i>dispensers</i>)	Mensal	1 = Disponível / intacto / firme / sem vazamentos	0 = indisponível / danificado / solto / vazando
BEBEDOURO	Qualidade da água	Mensal	1 = inodora / incolor / insípida / temperatura fresca	0 = com odor / com cor / com sabor / quente
	Infraestrutura	Mensal	1 = bebedouro operante	0 = bebedouro inoperante
Experiência do usuário	Ventilação	Mensal	1 = boa ventilação / sem umidade	0 = pouca ou nenhuma ventilação / com umidade
	Odor	Mensal	1 = sem odor ou perfumado	0 = malcheiroso
Higiene e manutenção	Bacia sanitária	Mensal	1 = instalada / intacta / sem vazamento / sem entupimento / descarga com funcionamento adequado	0 = inexistente / danificada / entupida / mal funcionamento da descarga
	Pia	Mensal	1 = instalada / intacta / sem vazamento / sem	0 = inexistente / danificada / entupida /

			entupimento / torneira com pressão adequada	torneira com pressão inadequada ou sem água
	Paredes e chão	Mensal	1 = limpos / secos	0 = sujos / úmidos
	Espelho	Mensal	1 = intacto / limpo	0 = danificado / sujo
Controle Interno	Elaboração de relatório pela Concessionária	Mensal	1 = completo	0 = não fornecido ou incompleto

Fonte: Elaboração própria, 2021

4.10. As notas de cada indicador da Avaliação de Desempenho (ADi) de cada SANITÁRIO e de cada BEBEDOURO serão binárias, 0 (zero) ou 1 (um), onde 1 (um) corresponde à apresentação do item em conformidade com todos os parâmetros pactuados e 0 (zero) à não apresentação do item ou à apresentação de pelo menos um parâmetro em desconformidade.

4.11. Caso a CONCESSIONÁRIA apresente a média aritmética de desempenho menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) para um mesmo indicador de desempenho por 2 (dois) trimestres consecutivos, a partir do 21º (vigésimo primeiro) mês, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido indicador de desempenho, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

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

5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

5.1. O PODER CONCEDENTE ou o Instituto de Pesquisa especializado por ele contratado deverão entregar Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO, a fim de avaliar os

serviços da CONCESSÃO, nos termos e conforme a periodicidade definida no APÊNDICE I – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIO deste ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

5.2. 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 PODER CONCEDENTE ou o Instituto de Pesquisa responsável pela aferição dessa nota são livres para definir o método de se questionar os USUÁRIOS para esse fim, conforme o referido APÊNDICE I – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO.

5.3. O formulário a seguir apresenta um questionário exemplificativo. A versão final do questionário deverá ser elaborada pelo PODER CONCEDENTE ou pelo Instituto de Pesquisa e deverá ser apresentado na Etapa I do trabalho, estando sujeita, no segundo caso, à aprovação do PODER CONCEDENTE.

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

Tabela 4 – Exemplo de formulário de pesquisa de satisfação do usuário

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO
Idade:
Ocupação:
Etnia:
Gênero: [M] - [F] - [Outro. Qual?] - [Não declarado]
Possui algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida:
Endereço:

Disponibilidade	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Como você avalia a quantidade de papel higiênico e papel toalha disponibilizados?	[]	[]	[]	[]
Em que medida o sabonete disponível atendeu suas expectativas?	[]	[]	[]	[]
Bebedouro				
Qual sua opinião sobre a qualidade da água do bebedouro?	[]	[]	[]	[]
O bebedouro estava operando normalmente?	[]	[]	[]	[]
Experiência do usuário	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Em que medida a ventilação foi apropriada?	[]	[]	[]	[]
Como você avalia o odor do sanitário?	[]	[]	[]	[]
Higiene e manutenção	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Qual sua opinião sobre a bacia sanitária?	[]	[]	[]	[]
Em que medida a pia estava adequada?	[]	[]	[]	[]
Como você avalia as paredes e o chão?	[]	[]	[]	[]
Qual sua opinião sobre o espelho?	[]	[]	[]	[]

Fonte: Elaboração própria, 2021.

6. NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

6.1. Para cálculo da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO (NFPS) de cada SANITÁRIO e BEBEDOURO, serão utilizadas as siglas² e os pesos da tabela abaixo.

Tabela 5 – Encargos e indicadores da Pesquisa de Satisfação

Dimensão da Pesquisa	Indicador	Sigla do indicador	Peso do indicador
Disponibilidade	Papel higiênico e papel toalha	PS01	15%
	Sabonete	PS02	15%
BEBEDOURO	Qualidade da água	PS03	5%
	Infraestrutura	PS04	5%
Experiência do usuário	Ventilação	PS05	10%
	Odor	PS06	10%
Higiene e manutenção	Bacia sanitária	PS07	10%
	Pia	PS08	10%
	Paredes e chão	PS09	10%
	Espelho	PS010	10%

Fonte: Elaboração própria, 2021.

6.2. A Nota Geral de cada Indicador da Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSig), que comporá o cálculo da Nota Final da Pesquisa de Satisfação de Usuário (NFPS), será

² Em que: N/A = Não se aplica.

calculada a partir da média aritmética das notas obtidas para cada Indicador em cada sanitário da amostra, conforme tabela abaixo:

Tabela 6 – Nota Geral dos Indicadores de Desempenho

Média Aritmética de PSi	Nota PSi Geral (PSig)
1	1,00
≥ 0,8 e < 1	0,75
≥ 0,6 e < 0,8	0,50
≥ 0,5 e < 0,6	0,25
< 0,5	0

6.3. A Nota Final da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO (NFPS) de cada SANITÁRIO e BEBEDOURO é descrita pela seguinte expressão:

$$NFPS = (PS01g \times 0,15) + (PS02g \times 0,15) + (PS03g \times 0,05) + (PS04g \times 0,05) + (PS05g \times 0,10) + (PS06g \times 0,10) + (PS07g \times 0,10) + (PS08g \times 0,10) + (PS09g \times 0,10) + (PS10g \times 0,10)$$

Em que:

NPS = Nota da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO

PS01g = Nota da Satisfação Relativa ao papel higiênico e papel toalha Geral

PS02g = Nota da Satisfação Relativa ao sabonete Geral

PS03g = Nota da Satisfação Relativa à qualidade da água Geral

PS04g = Nota de Satisfação Relativa ao funcionamento do bebedouro Geral

PS05g = Nota da Satisfação Relativa à ventilação Geral

PS06g = Nota da Satisfação Relativa ao odor Geral

PS07g = Nota da Satisfação Relativa à bacia sanitária Geral

PS08g = Nota da Satisfação Relativa à pia Geral

PS09g = Nota da Satisfação Relativa às paredes e chão Geral

PS10g = Nota da Satisfação Relativa ao espelho Geral

6.4. A NFPS variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima. Após cada trimestre de aferição, o PODER CONCEDENTE ou o Instituto de Pesquisa deverão 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.

6.5. Caso o BEBEDOURO da amostra do conjunto não tenha sido instalado ou não esteja operando as Nota da Satisfação Relativa à qualidade da água (PS03) e Nota de Satisfação Relativa ao funcionamento do bebedouro (PS04) serão consideradas iguais a 0 (zero).

6.6. Caso o SANITÁRIO da amostra utilizada pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO não tenha sido instalado ou não esteja operando, a Nota dos indicadores PS01, PS02, PS05, PS06, PS07, PS08, PS09, PS10, elencados acima, será considerada igual a 0 (zero).

6.7. O PODER CONCEDENTE ou Instituto de Pesquisa deverão consolidar e enviar à CONCESSIONÁRIA e, quando aplicável, ao PODER CONCEDENTE o relatório relativo à Pesquisa de Satisfação de USUÁRIOS, compreendendo o resultado da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO, em até 10 (dez) dias após o encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

6.8. Caso a CONCESSIONÁRIA apresente média aritmética de desempenho menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) na qualidade de serviço para um mesmo indicador da Pesquisa de Satisfação do Usuário por 2 (dois) trimestres consecutivos, a partir do 21º (vigésimo primeiro) mês, 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.

6.9. Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o referido plano no prazo estipulado, a nota do referido 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.

7. NOTA FINAL DE RESPOSTA A RECLAMAÇÕES

7.1. O objetivo do indicador de resposta a reclamações é checar se a CONCESSIONÁRIA responde às reclamações dos USUÁRIOS por meio do Portal de Atendimento SP156 ou canais próprios. O prazo para resposta da reclamação do problema relatado deverá ser de no máximo 5 (cinco) dias úteis. O prazo é contabilizado a partir do recebimento da reclamação pela CONCESSIONÁRIA pelo Portal SP156 ou diretamente do USUÁRIO. A resposta ao USUÁRIO deverá ser comunicada ao PODER CONCEDENTE, indicando o prazo para a resolução do problema indicado.

7.2. O prazo para resolução do problema indicado na resposta não poderá exceder 15 (quinze) dias úteis, e deverá ser proporcional à complexidade da resolução da reclamação.

7.3. Somente em casos excepcionais, e devidamente justificados, a CONCESSIONÁRIA poderá apresentar ao PODER CONCEDENTE solicitação para prazo maior de resolução do problema. Este prazo estará sujeito à avaliação do PODER CONCEDENTE, que poderá aceitar ou não a solicitação pela CONCESSIONÁRIA.

7.4. A ausência de resolução dentro do prazo estará sujeita à aplicação das sanções e penalidades previstas no CONTRATO.

7.5. A quantidade de reclamações que não apresentarem resposta no prazo indicado neste Capítulo será contabilizada pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO trimestralmente.

7.6. A Nota Final do indicador (NFRR) será atribuída conforme a escala da tabela abaixo:

Tabela 5 –NFRR segundo escala de reclamações não respondida no prazo

Quantidade de reclamações não respondidas no prazo	NFRR
0	1
1 a 9	0,5
10 ou mais	0

Fonte: Elaboração própria, 2021.

7.7. Se a CONCESSIONÁRIA responder 10 (dez) ou mais reclamações fora do prazo de 5 (cinco) dias úteis no período de 30 (trinta) dias, a partir do 21º (vigésimo primeiro mês), a NFRR será 0 (zero).

8. FATOR DE DESEMPENHO

8.1. A cada trimestre deverá ser calculada a nota do Fator de Desempenho Trimestral (FDEt), em que o peso da Avaliação de Desempenho Geral será de 60% (sessenta por cento), a nota referente à Pesquisa de Satisfação do Usuário Geral terá o peso de 20% (vinte por cento) e a nota referente à Resposta de Reclamações dos USUÁRIOS através do Portal de Atendimento SP156 terá o peso de 20% (vinte por cento), conforme a fórmula a seguir:

Cálculo do FDEt para os 2 Trimestres Iniciais:

$$FDEti = ((NFAD \times 0,60) + (NFPS \times 0,20) + (NFRR \times 0,20)) \times \left(\frac{n}{100}\right)$$

Em que:

FDEti = Nota do Fator de Desempenho para os 2 Trimestres Iniciais (15º ao 17º e 18º a 20º mês);

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

NFPS = Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário obtida em cada trimestre do ano;

NFRR = Nota Final de Resposta de Reclamações obtida em cada trimestre do ano;

n = número total de AUTORIZAÇÕES DE OPERAÇÃO emitidas pelo Poder Concedente, correspondente aos conjuntos de SANITÁRIOS e BEBEDOUROS instalados e em operação pelo CONCESSIONÁRIO, da DATA DA ORDEM DE INÍCIO até a data de aferição do FDE (o valor máximo de n será 100 (cem), considerando 100 (cem) SANITÁRIOS e 100 (cem) BEBEDOUROS instalados e em operação)

Cálculo do FDEt para os demais Trimestres:

$$FDEt = \left((NFAD \times 0,60) + (NFPS \times 0,20) + (NFRR \times 0,20) \times \left(\frac{n}{200} \right) \right)$$

Em que:

FDEt = Nota do Fator de Desempenho Trimestral;

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

NFPS = Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário obtida em cada trimestre do ano; e

NFRR = Nota Final de Resposta de Reclamações obtida em cada trimestre do ano.

n = número total de AUTORIZAÇÕES DE OPERAÇÃO emitidas pelo Poder Concedente, correspondente aos conjuntos de SANITÁRIOS e BEBEDOUROS instalados e em operação pelo CONCESSIONÁRIO, da DATA DA ORDEM DE INÍCIO até a data de aferição do FDE (o valor máximo de n será 200 (duzentos), considerando 200 (duzentos) SANITÁRIOS e 200 (duzentos) BEBEDOUROS instalados e em operação)

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

8.3. O FATOR DE DESEMPENHO será calculado pela média aritmética do Fator de Desempenho Trimestral de 4 (quatro) trimestres subsequentes.

8.4. Se, nas avaliações realizadas a partir do 21º (vigésimo primeiro) mês, a CONCESSIONÁRIA obtiver FDEt inferior a 0,5 (cinco décimos) por 3 (três) trimestres consecutivos ou por 4 (quatro) alternados, no período de 3 (três) anos, o PODER CONCEDENTE poderá instaurar processo administrativo para decretar a caducidade do CONTRATO.

8.5. Caso seja decretada, a caducidade deverá produzir efeitos sobre a totalidade do CONTRATO.

9. CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES

9.1. Caso o PODER CONCEDENTE ou o Instituto de Pesquisa, por razões atribuíveis à CONCESSIONÁRIA, não realizem as pesquisas conforme disposto neste ANEXO, será atribuída a nota mínima à Nota Final da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO (NFPS).

9.2. Caso o PODER CONCEDENTE ou o Instituto de Pesquisa, por razões atribuíveis ao próprio PODER CONCEDENTE, não realizem as pesquisas conforme disposto nesse ANEXO, será atribuída a nota máxima à Nota Final da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO (NFPS).

9.3. Caso o AGENTE TÉCNICO DE APOIO, 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).

9.4. Caso o AGENTE TÉCNICO DE APOIO, 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).

10. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

10.1. Após cada trimestre de aferição, o AGENTE TÉCNICO DE APOIO 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.

10.2. O AGENTE TÉCNICO DE APOIO 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 Trimestral, conforme subitem 10.1, no prazo de até 5 (cinco) dias após o encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

10.3. O AGENTE TÉCNICO DE APOIO deve enviar às PARTES, a cada 4 (quatro) trimestres, o resultado da aferição do FATOR DE DESEMPENHO, sendo o primeiro envio no 25º (vigésimo quinto) mês contado a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

10.4. O AGENTE TÉCNICO DE APOIO deve consolidar e enviar à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE o resultado da aferição do FATOR DE DESEMPENHO, nos termos do item 10.3, no prazo de até 5 (cinco) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

10.5. O AGENTE TÉCNICO DE APOIO não substitui e nem afasta o exercício do poder de fiscalização do PODER CONCEDENTE no âmbito da CONCESSÃO.

10.6. A contratação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO não impede que o PODER CONCEDENTE realize a aferição dos indicadores ou eventuais vistorias por conta própria.

10.7. Nos casos previstos no subitem acima, o PODER CONCEDENTE poderá contestar os resultados das medições realizadas pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO.

10.8. 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 AGENTE TÉCNICO DE APOIO a todas as instalações, desde que estejam a trabalho, devidamente credenciados e identificados.

10.9. À CONCESSIONÁRIA é facultado, em qualquer caso, o acompanhamento das vistorias *in loco*, respeitadas as disposições dos subitens 3.5 e 3.6.

10.10. Havendo a necessidade de se realizar vistorias sem que haja AGENTE TÉCNICO DE APOIO 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).

11. DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA E AGENTE TÉCNICO DE APOIO

11.1. O AGENTE TÉCNICO DE APOIO 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.

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

11.3. O AGENTE TÉCNICO DE APOIO e o Instituto de Pesquisa serão contratados pelo PODER CONCEDENTE.

11.4. A seleção e contratação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO e do Instituto de Pesquisa devem ser realizadas pelo PODER CONCEDENTE com observância à

impessoalidade, à igualdade e à publicidade, aplicando-se a legislação de regência das contratações públicas.

11.5. O PODER CONCEDENTE poderá exercer, excepcionalmente, as funções do AGENTE TÉCNICO DE APOIO, quando esse ainda não estiver contratado, de forma direta ou mediante auxílio de outros órgãos e entidades da Administração Pública Municipal e de terceiros, conforme a necessidade.

11.6. A atuação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO e do Instituto de Pesquisa terá início no 15º (décimo quinto) mês da DATA DA ORDEM DE INÍCIO e perdurará até o final do CONTRATO, sendo que as Etapas I descritas nos subitens 11.28 “a)” e 11.29 “a)” devem estar finalizadas até o início do período de aferição do primeiro FDE.

11.7. A contratação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO e do Instituto de Pesquisa deverá observar as diretrizes indicadas no corpo deste ANEXO e no CONTRATO.

11.8. As empresas ou consórcios deverão atender aos seguintes requisitos:

- a) ter pelo menos 5 (cinco) 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 AGENTE TÉCNICO DE APOIO 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;
- a) 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

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

11.9. Adicionalmente ao disposto no item 11.7, deverão ser observados os seguintes critérios:

a) Atendimento aos parâmetros estabelecidos neste ANEXO;

b) Preço compatível com o mercado; e

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

11.10. Observados os requisitos e impedimentos referidos previstos neste ANEXO, a equipe do AGENTE TÉCNICO DE APOIO deverá contar com especialistas de nível superior em todas as áreas de conhecimento relevantes para o desempenho das atribuições elencadas neste ANEXO.

11.11. Dentre os profissionais indicados para compor a equipe técnica do AGENTE TÉCNICO DE APOIO, 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 de demais técnicas e métodos aplicáveis à CONCESSÃO.

11.12. Caso haja, por parte da entidade responsável o descumprimento de qualquer regra do CONTRATO e de seus ANEXOS, o PODER CONCEDENTE poderá proceder à contratação de nova entidade responsável.

11.13. Em até 6 (seis) meses antes do término do contrato celebrado com o AGENTE TÉCNICO DE APOIO, o PODER CONCEDENTE deverá iniciar procedimento de seleção de novo AGENTE TÉCNICO DE APOIO.

11.14. Em até 6 (seis) meses antes do término do contrato celebrado com o Instituto de Pesquisa, o PODER CONCEDENTE deverá iniciar procedimento de seleção de novo Instituto de Pesquisa.

11.15. Quando da contratação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO, o PODER CONCEDENTE fará constar no contrato a obrigação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO atender integralmente ao disposto no CONTRATO.

11.16. Quando da contratação do Instituto de Pesquisa, o PODER CONCEDENTE fará constar no contrato a obrigação do Instituto de Pesquisa atender integralmente ao disposto no CONTRATO.

VEDAÇÕES

11.17. Não poderão ser contratadas como AGENTE TÉCNICO DE APOIO ou como Instituto de Pesquisa as seguintes pessoas jurídicas e ou consórcios:

- a) 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

11.18. O PODER CONCEDENTE deverá, na forma estabelecida no CONTRATO, elaborar o Termo de Referência para a contratação e Minuta de Contrato a ser celebrado com o AGENTE TÉCNICO DE APOIO e com o Instituto de Pesquisa, observadas as disposições específicas contidas no CONTRATO.

11.19. A Minuta de Contrato deverá conter, pelos menos, as seguintes disposições:

- a) objeto do CONTRATO;
- b) objeto da contratação em questão;
- c) A descrição detalhada das atividades a serem desenvolvidas pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO 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 a CONCESSIONÁRIA.

11.20. A Minuta de Contrato deverá prever que o AGENTE TÉCNICO DE APOIO, bem como o do Instituto de Pesquisa, em seu respectivo contrato, atuará com independência e imparcialidade.

11.21. Na hipótese de não contratação de Instituto de Pesquisa, os agentes responsáveis do PODER CONCEDENTE deverão atuar com isenção e em estrita observância ao CONTRATO e ao ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

11.22. A avaliação dos serviços prestados pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO, bem como do Instituto de Pesquisa, por parte do PODER CONCEDENTE, se restringirá à observância dos seus aspectos formais, tais como, apresentação em formato adequado, no prazo avençado, subscrito por pessoa competente, dentre outros.

11.23. Eventuais discordâncias quanto ao conteúdo produzido pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO, pelo Instituto de Pesquisa ou pelo PODER CONCEDENTE, quando o último exercer as funções do AGENTE TÉCNICO DE APOIO ou do Instituto de Pesquisa, serão dirimidas conforme os mecanismos de solução de conflitos previstos no CONTRATO.

RELAÇÃO COM AS PARTES

11.24. Todos os documentos, relatórios, manuais, análises e estudos produzidos pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO ainda que em versões preliminares, deverão ser produzidos em duas vias e entregues, concomitantemente, à CONCESSIONÁRIA e, quando aplicável, ao PODER CONCEDENTE.

11.25. Para aqueles serviços em que o AGENTE TÉCNICO DE APOIO atuará mediante demanda, tanto a CONCESSIONÁRIA, quanto o PODER CONCEDENTE poderão requerer formalmente sua prestação, devendo o AGENTE TÉCNICO DE APOIO cientificar a outra parte de imediato.

11.26. O AGENTE TÉCNICO DE APOIO e o Instituto de Pesquisa gozam de total independência técnica para realização dos serviços ora contratados, sendo que eventuais discordâncias quanto ao conteúdo do seu trabalho não ensejará a aplicação de quaisquer penalidades, atrasos ou descontos sobre sua remuneração.

11.27. A CONCESSIONÁRIA garantirá ao PODER CONCEDENTE e ao AGENTE TÉCNICO DE APOIO acesso irrestrito às instalações e equipamentos da CONCESSÃO assim como aos sistemas de acompanhamento e monitoramento dos SERVIÇOS CONCEDIDOS, quando aplicável.

11.28. O trabalho do PODER CONCEDENTE ou 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 à CONCESSIONÁRIA e, quando aplicável, ao PODER CONCEDENTE. Com base neste diagnóstico inicial, será possível o desenvolvimento de sugestões de melhoria nos procedimentos pela própria CONCESSIONÁRIA e, quando aplicável, pelo PODER CONCEDENTE; e
- b) Etapa II: consiste 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.

11.29. O trabalho do AGENTE TÉCNICO DE APOIO 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 de realização das pesquisas, como os métodos para seleção da amostra aleatória e representativa dos dados que subsidiarão o cálculo dos indicadores de desempenho, na padronização dos relatórios a serem entregues e na definição das formas de comunicação oficial junto à CONCESSIONÁRIA e, quando aplicável, ao PODER CONCEDENTE. Com base neste diagnóstico inicial, será possível o desenvolvimento de sugestões de melhoria nos procedimentos pela CONCESSIONÁRIA e, quando aplicável, pelo PODER CONCEDENTE; e
- 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.