

# **ANEXO IV DO CONTRATO**

## **PLANO DE QUALIDADE DE SERVIÇO**



**SECRETARIA MUNICIPAL DAS SUBPREFEITURAS**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE DESESTATIZAÇÃO E PARCERIAS**

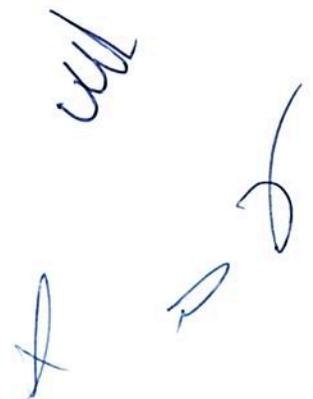
**CONCORRÊNCIA NACIONAL Nº 001/SMDE/2018**

**ANEXO IV DO EDITAL – PLANO DE QUALIDADE DE SERVIÇO**

EDITAL DE LICITAÇÃO DE CONCESSÃO PARA RECUPERAÇÃO, REFORMA, REQUALIFICAÇÃO, OPERAÇÃO, EXPLORAÇÃO E MANUTENÇÃO DO MERCADO MUNICIPAL DE SANTO AMARO NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO/SP.

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'M' and a signature that appears to be 'R'.*

<b>1. PLANO DE QUALIDADE DE SERVIÇO – PQS</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1. Avaliação das Instalações</b> .....	<b>4</b>
<b>1.2. Parâmetros Mínimos de Dimensionamento – nível de serviço estabelecido</b>	<b>5</b>
<b>1.2.1. Metragem das áreas dos boxes dos atuais permissionários</b> .....	<b>7</b>
<b>1.3. Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS</b> .....	<b>8</b>
<b>1.3.1. Detalhamento dos Subíndices</b> .....	<b>10</b>
<b>1.3.1.1. Índice de Conformidade (IC)</b> .....	<b>10</b>
<b>1.3.1.2. Índice de Desempenho (ID)</b> .....	<b>14</b>
<b>1.3.1.3. Índice de Satisfação (IS)</b> .....	<b>21</b>
<b>1.4. Penalidades em função do Índice de Qualidade - IQS</b> .....	<b>24</b>
<b>1.5. Caducidade do contrato</b> .....	<b>25</b>



## **1. PLANO DE QUALIDADE DE SERVIÇO – PQS**

O Plano de Qualidade de Serviço (PQS) detalha e especifica os Indicadores de Qualidade do Serviço.

Em até 90 (noventa) dias a contar da data de eficácia do Contrato e, posteriormente, anualmente a Concessionária deverá apresentar à Prefeitura um Plano de Qualidade de Serviço (PQS).

O PQS deverá demonstrar que a Concessionária planejou e implementará medidas adequadas para assegurar a qualidade dos serviços prestados aos usuários, cumprindo, ao menos, os parâmetros exigidos pelo PEM, pelo Contrato e seus Anexos.

O PQS deverá identificar e cumprir todas as leis, regulamentos, e demais normas aplicáveis às atividades da Concessionária, bem como ser compatível com o Manual de Operações do Mercado.

O PQS vinculará a Concessionária para todos os fins de direito, cabendo a ela seu estrito cumprimento e implementação, sujeitando-se às obrigações previstas no PEM, no Contrato e seus Anexos e às penalidades pelo descumprimento de quaisquer obrigações previstas no PGI.

A Concessionária poderá utilizar quaisquer planos existentes, bem como descrições das instalações, sistemas e procedimentos do mercado para desenvolver o PQS. A Concessionária deverá assegurar que o PQS é consistente com os demais planos existentes, elaborados ou não pela Concessionária.

O objetivo do PQS é definir as responsabilidades, procedimentos e requisitos mínimos, inclusive de treinamento, para a equipe dedicada ao atendimento aos Usuários. Além disso, deve definir um sistema para identificar as necessidades dos Usuários, documentá-las e rastreá-las, a fim de propor um plano de ações para mitigar e corrigir problemas.

O PQS deverá abordar os seguintes tópicos:

- Capacitação e treinamento de pessoal;
- Sistematização das necessidades dos usuários;
- Protocolos de assistência ao usuário;
- Serviços de informação;
- Sítio eletrônico do Mercado; e
- Padrões mínimos de serviço.

O PQS deverá apresentar, mensalmente, o Relatório de Qualidade de Serviço e deve contemplar os Indicadores de Qualidade de Serviço descritos no item 1.3 deste PQS.

Para cada uma das áreas pesquisadas, a Concessionária deverá apresentar um histórico das avaliações dos Usuários, comparando-as com os resultados do ano corrente. Para as áreas com baixo desempenho na qualidade de serviço mensurado, a Concessionária deverá desenvolver um plano de ação, baseado em estudo técnico, para suprir as deficiências apontadas, englobando treinamento de pessoal, melhorias físicas e mudanças de procedimentos.

A Concessionária será responsável por selecionar, contratar e remunerar uma empresa especializada independente (apoio técnico) para realizar os estudos relativos ao planejamento, coleta de informações, pesquisas de satisfação e cálculo dos parâmetros descritos no item 1.3 deste PQS. O nome e a qualificação da empresa deverão ser submetidos previamente à Prefeitura, que terá o direito de veto na contratação, devendo a Concessionária, neste caso, apresentar uma nova empresa e o desenvolvimento ou a aprovação da metodologia para realização da pesquisa de que trata o item anterior caberá à Prefeitura.

### **1.1. Avaliação das Instalações**

As instalações da tabela abaixo, juntamente com seus requisitos, serão avaliadas e devem ser classificadas nas seguintes categorias:

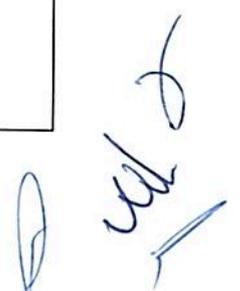
- **Excelente:** sem deficiências operacionais, padrões mínimos excedidos;
- **Bom:** pequenas deficiências operacionais, padrões mínimos excedidos ou atendidos;
- **Razoável:** pequenas deficiências operacionais, a maioria dos padrões mínimos atendidos, algumas melhorias de instalações ou ações corretivas devem ser consideradas, melhorias de médio/longo prazo devem ser identificadas;
- **Ruim:** significativas deficiências operacionais, falha no cumprimento dos padrões mínimos, melhorias das instalações ou ações corretivas devem ser tomadas no curto prazo;
- **Crítica:** grandes deficiências operacionais, ações corretivas urgentes devem ser tomadas, e/ou questões de segurança estão presentes. Esta categoria também pode incluir melhorias estabelecidas por nova legislação.

Instalações	Requisito
Edifícios	Inspecionar todos os edifícios do Mercado, sob perspectiva da segurança operacional: todas as questões de segurança devem ser identificadas e solucionadas pela Concessionária o mais rapidamente possível.
Sistemas dos edifícios	Inspecionar todos os Sistemas dos edifícios do Mercado, incluindo os sistemas mecânicos, elétricos, de comunicação e hidráulicos, sob a perspectiva da segurança operacional.
Equipamentos	Inspecionar todos os equipamentos do Mercado (por exemplo, equipamentos de manutenção), sob a perspectiva da segurança operacional: todas as questões de segurança devem ser identificadas e solucionadas pela Concessionária o mais rapidamente possível.
Utilidades (serviços públicos)	Inspecionar as utilidades (serviços públicos) relevantes do Mercado, incluindo galerias de águas pluviais, sistema de esgotamento sanitário, fornecimento de energia elétrica, fornecimento de água e telecomunicações.

### 1.2. Parâmetros Mínimos de Dimensionamento – nível de serviço estabelecido

Componente	Unidade	Parâmetros
------------	---------	------------

Boxes: espaço físico nos quais os lojistas e comerciantes realizam suas atividades comerciais	Box	25,0
Mix de lojas	Não se aplica	Aquelas previstas nas legislações vigentes
Área dos Boxes: área mínima necessária para instalação de máquinas e equipamentos por parte dos ocupantes dos boxes (lojista)	m <sup>2</sup>	<p>- Permissionários cadastrados na data da assinatura do contrato: limites mínimos previstos no item 1.2.1, podendo ser modificado a partir de acordo entre Concessionária e Permissionário.</p> <p>- Novos locatários: 20 m<sup>2</sup> (com exceção de quiosques), podendo ser modificado a partir de acordo entre Concessionária e Poder Concedente.</p>
Banca de Revista: banca destinada à venda de livros culturais, jornais, revistas e afins, a ser alocada próxima a uma das entradas do Mercado, utilizando-se da área do Mercado (recuo), voltada para o lado de fora do mercado (calçada) e sobre a qual não deverá ser realizada cobrança de aluguel por se tratar de Termo de Permissão	m (dimensões)	4,0 x 5,0



de Uso concedido pela Prefeitura Regional		
Praça de alimentação: ambiente comum com mesas e assentos a serem disponibilizados para utilização dos usuários, em especial dos serviços de alimentação	Ambientes	1,0
Corredores para circulação: largura mínima necessária para a circulação dos usuários	m	4,5
Estacionamento: número de vagas destinadas aos usuários	Vagas	160,0

**1.2.1. Metragem das áreas dos boxes dos atuais permissionários**



Razão Social / Permissionário	Contribuinte	Box	Area m <sup>2</sup>		Total
			Box	Calçada	
HORTIFRUTI KOTE LTDA EPP	2166-0	13 14 15 16 18	190,30	13,50	203,80
RESTAURANTE MONTSERRAT MACEDO JR LTDA	2674-3	42	158,50	-	158,50
CLASSIC RESTAURANTE E LANCHONETE LTD	2506-2	28 29	100,30	-	100,30
LAMEIRO MERCEARIA LTDA	1617-9	03 03A	83,53	-	83,53
KONIGSALLEE COM DE ALIMENTOS E BEBIDA	2630-1	17 20	79,40	-	79,40
CASA DE CARNES OK LTDA	0068-0	23 24	59,30	5,70	65,00
EMPORIUM SANTO AMARO LTDA EPP	2405-8	2	59,40	-	59,40
PEIXARIA ANCHIETA LTDA ME	2204-7	19	59,00	-	59,00
BOGNAR E FARIA LTDA ME	2672-7	9	57,75	-	57,75
EBN COM DE ALIMENTOS CONGELADOS LTDA	2554-2	11 12	49,30	-	49,30
GVT PRODUTOS ORGANICOS LTDA	2698-0	21 22	49,30	-	49,30
FLOR DA TERRA FLORIC E JARDINAGEM LT	2552-6	30	47,80	-	47,80
CENTER CARNES CANADENSE LTDA	1618-7	25 26	43,50	-	43,50
EMPORIO SINGULAR LTDA ME	1991-7	38	42,33	-	42,33
PETEKKA COM DE PRODUTOS ALIMENTICIOS L	1059-6	36	29,50	4,00	33,50
ANA LUISA DI CICCIO SANCHEZ	2727-8	31	32,76	-	32,76
CAPRICORNIUS LANCHONETE LTDA	1480-0	1	30,70	-	30,70
MARETUR OP DE VIAGENS ASS EM TURISMO	2715-4	27	30,00	-	30,00
JONI BAZAR E PAPELARIA LTDA ME	1616-0	33	25,30	4,68	29,98
PENEDO COM DE FRIOS E LATICINIOS LTDA	1737-0	37	29,00	-	29,00
HANNOVER PADARIA LTDA ME	1560-1	39	20,00	-	20,00
SACOLAO SANTO AMARO LTDA	5708-8	25	508,00	-	568,00
	5821-1	41	60,00	-	
SANTO AMARO COM FRIOS E LATICINIOS LT	2523-2	06 07	68,20	-	68,20
SECOS E MOLHADOS ASTUR ITALO LTDA ME	1476-1	34 35	41,30	-	41,30
UTILIDADES DOM KIKUCHI LTDA ME	0059-0	5	28,00	4,56	32,56
	2377-9	CB1	2,25	-	2,25
	2417-1	CB4	2,25	-	2,25
	2365-5	CB2	2,25	-	2,25
			1.989,22		2.021,66

### 1.3. Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS

Os Indicadores de Qualidade de Serviço estabelecidos aqui não elimina ou substitui, mas sim, complementa outros mecanismos e ações de fiscalização do Poder Concedente no âmbito da concessão.

A mensuração e aferição da qualidade do resultado será obtido por meio do resultado de outros três indicadores:

- **Índice de Conformidade (IC):** avalia a conformidade em relação às exigências de normas, de qualidade, de legislação, alvarás de funcionamento dos diversos

serviços, equipamentos, sistemas e outros existentes no Mercado, bem como avalia a conformidade em relação à entrega do relatório técnico de conformidade operacional referente a todos os serviços prestados pela Concessionária.

- **Índice de Desempenho (ID):** avalia o grau de disponibilidade da infraestrutura e o desempenho nos serviços prestados pelo Concessionário no Mercado.
- **Índice de Satisfação (IS):** medido diretamente com usuários do Mercado, avalia a percepção dos mesmos a respeito da qualidade da infraestrutura e dos serviços prestados pelo Concessionário.

As avaliações para obtenção do **IQS** serão aplicadas especificamente para os espaços físicos que compõem o objeto deste edital, dessa forma, não se aplicando às áreas que não estão ou estarão sob responsabilidade da Concessionária.

A partir do início da operação do Mercado, tendo sido concluída a Fase I-B, o Poder Concedente ou o apoio técnico externo poderá realizar a primeira avaliação do alcance das metas estabelecidas em relação ao **IQS**, sendo que nesta primeira avaliação não serão aplicadas as advertências ou multas previstas neste item. Entretanto, a Concessionária deverá atender as melhorias e correções indicadas para correção de eventuais descumprimentos ou falhas de conformidade.

A partir da segunda avaliação do alcance das metas estabelecidas em relação ao **IQS**, caso existam falhas de conformidades ou inadimplência na execução dos serviços, poderão ser aplicadas as advertências ou multas conforme critérios estabelecidos.

As verificações, mensurações e aferições da qualidade da infraestrutura e dos serviços prestados poderão ocorrer a qualquer tempo e as avaliações serão consolidadas pelo Poder Concedente ou pelo apoio técnico externo, mensalmente, a partir de 6 meses após o início da operação da Fase I-B.

A tabela a seguir ilustra a composição do **Índice de Qualidade de Serviços (IQS)**:



<b>ÍNDICE DE QUALIDADE DE SERVIÇOS (IQS)</b>	<b>ÍNDICE DE CONFORMIDADE (IC)</b> PESO: 20%	Conformidade de Normas (CN)	Peso: 80%
		Conformidade de Relatórios (CR)	Peso: 20%
	<b>ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID)</b> PESO: 70%	Infraestrutura	Peso: 25%
		Segurança	Peso: 25%
		Manutenção	Peso: 25%
		Higiene e Limpeza	Peso: 25%
	<b>ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (IS)</b> PESO: 10%	Satisfação Geral	Peso: 50%
		Infraestrutura	Peso: 12,5%
		Segurança	Peso: 12,5%
		Manutenção	Peso: 12,5%
Higiene e Limpeza		Peso: 12,5%	

### 1.3.1. Detalhamento dos Subíndices

O Índice de Qualidade de Serviços – IQS será composto por três indicadores, o Índice de Conformidade – IC, o Índice de Desempenho – ID e o Índice de Satisfação – IS:

O resultado do IQS será obtido por meio da seguinte fórmula:

$$\text{IQS} = (0,2 \times \text{IC}) + (0,7 \times \text{ID}) + (0,1 \times \text{IS})$$

#### 1.3.1.1. Índice de Conformidade (IC)

O Índice de Conformidade (IC) retratará a aderência dos serviços com as obrigações regulatórias, legais e contratuais aplicáveis. Ele é obtido por meio da apresentação de

cadastros, laudos técnicos, certidões e relatórios gerenciais para diversas categorias de serviços, que indicarão a existência de plano de trabalho, atividades desempenhadas, ocorrências, tratamento de falhas e incidentes, lições aprendidas, nível de serviço desempenhado e ações de melhoria previstos no PGI.

O IC é dado pela avaliação dos itens correlacionados, formado pelos subíndices:

- Conformidade de Normas – CN
- Conformidade de Relatórios – CR

Os principais grupos de serviços a serem prestados no Mercado terão um indicador de conformidade correspondente, que deverá apurar a conformidade do serviço aos padrões, normas, legislação e regulamentos pertinentes:

- Higiene e Limpeza – limpeza e higienização, gerenciamento de resíduos;
- Manutenção – manutenção predial, jardinagem e controle de pragas;
- Administrativo – serviços gerais, gestão de riscos e seguros, help desk;
- Obra civil – instalações, acabamentos, sonorização;

O IC será calculado pela média ponderada de seus respectivos subíndices:

- Conformidade de Normas (CN): Peso de 80%;
- Conformidade de Relatórios (CR): Peso de 20%.

Portanto, o IC será representado por uma porcentagem de 0% (zero por cento) a 100% (cem por cento) que será obtido pelo resultado da fórmula abaixo:

$$IC = 0,8 CN + 0,2 CR$$

Os subíndices CN e CR serão calculados a partir da média das notas dos indicadores de desempenho de seus componentes, conforme descrito a seguir e conforme fórmulas ilustrativas abaixo:

$$CN = \text{Média das Notas dos indicadores}$$

$$CR = \text{Nota do indicador}$$

Onde “Nota(s) do(s) Indicador(es)” diz respeito à apuração da nota de cada um dos indicadores relacionados nos itens subsequentes.

A *Conformidade de Normas (CN)* avalia a conformidade em relação às exigências de normas, de qualidade, de legislação e alvarás de funcionamento dos diversos serviços, equipamentos, sistemas e outros existentes no Mercado.

A nota dada a cada indicador será binária, ou seja, caso a concessionária apresente o certificado, laudo, apólice ou certidão exigidos, de maneira completa e demonstrando o pleno cumprimento dos requerimentos de cada uma das categorias de serviços às diretrizes apresentadas a seguir e no Caderno de Encargos, a nota será equivalente a 1 (um), caso contrário a nota será equivalente a 0 (zero).

Grupo	Indicador	Racional	Forma de Medição	Nota	
				0	1
Higiene e Limpeza	Resíduos	Comprovação de cadastro na Amlurb e demais documentos que comprovem a correta dispensação dos resíduos, em observação às resoluções e instruções normativas de órgãos ambientais aplicáveis	Comprovação do cadastro Anual	1 – Cumprimento 0 – Não cumprimento	
Manutenção e Conservação	Controle de Pragas	Laudo técnico de empresa especializada em Controle de Pragas confirmando a realização dos serviços no período e o tipo de produto utilizado em conformidade com as regras da Vigilância Sanitária	Semestral	1 – Cumprimento 0 – Não cumprimento	
Administrativo	Gerenciamento de riscos e seguros	Cópia das apólices de seguro vigentes em atendimento aos limites mínimos de indenização	Anual	1 – Cumprimento 0 – Não cumprimento	

Obra Civil	Certidão de Inspeção	Obtenção de certidão de cumprimento das normas de Segurança: Corpo de Bombeiros Militar de São Paulo, Polícia Militar de São Paulo. Formação e treinamento da brigada de incêndio e elaboração do plano de fuga / emergência	Conforme legislação	1 – Cumprimento 0 – Não cumprimento
------------	----------------------	--	---------------------	--

A *Conformidade de Relatórios (CR)* avalia a conformidade em relação à entrega do relatório técnico de conformidade operacional referente a todos os serviços prestados no Mercado.

O Relatório de Conformidade Operacional deverá ser trimestral e composto, sem se limitar, por diversos elementos, dentre eles:

- Plano Operacional de todos os serviços relacionados na concessão, incluindo cronograma de atividades, com horários e periodicidade conforme requerimentos mínimos especificados no Plano de Operações do Mercado;
- Plano Operacional proposto para o período, ou o plano de trabalho, indicando as principais alterações em relação ao Plano Operacional anterior;
- Plano de ação em casos de incidentes e emergências;
- Plano de mitigação gerado a partir do trabalho de gerenciamento de riscos;
- Ocorrências e suas resoluções (livro de ocorrência);
- Apresentação dos eventos de manutenção (trocas, reparos, etc.);
- Gestão das ocorrências contendo análise sobre os chamados abertos (tendências, causas, relevância, reincidência) bem como plano de ação para minimização de ocorrências;
- Apresentação das estatísticas de atendimento de ocorrências;
- Apresentação das principais melhorias realizadas;
- Apresentação dos principais elementos de conformidade com as normas relacionadas;
- Relatório de Desempenho com o detalhamento do resultado de cada indicador e cálculo final do IQS. Neste item deve ser apresentado o plano de melhorias para recuperação de indicadores abaixo da nota máxima.

A Conformidade de Relatórios (CR) será avaliada conforme a tabela abaixo:

Grupo	Indicador	Racional	Forma de Medição	Nota	
				0	1
Relatório	Relatório de Conformidade Operacional	Apresentação de relatório	Trimestral	1 – Cumprimento	0 – Não cumprimento

### 1.3.1.2. Índice de Desempenho (ID)

O Índice de Desempenho - ID foi elaborado para retratar a disponibilidade da infraestrutura prevista e o desempenho do Concessionário nos serviços prestados no Mercado.

O ID será obtido através da avaliação de quatro grupos de indicadores, em que serão considerados os seguintes aspectos:

- Infraestrutura
- Segurança
- Manutenção
- Higiene e Limpeza

Para cada grupo, foram definidos os itens específicos que devem ser avaliados, conforme tabela a seguir:

Item	Grupo	Itens Específicos
1	Infraestrutura	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Disponibilidade de Rede de Dados</li> <li>– Disponibilidade de Energia</li> <li>– Disponibilidade do Sistema de Água e Esgoto</li> <li>– Elevadores</li> <li>– Ar condicionado ou sistema de climatização</li> </ul>
2	Segurança	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sistema de captação, registro e transmissão de imagens</li> <li>– Segurança</li> </ul>
3	Manutenção	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Predial</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jardinagem</li> <li>- Controle de Pragas</li> </ul>
4	Higiene e Limpeza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Higiene e Limpeza das áreas internas e externas do MERCADO</li> <li>- Higiene e Limpeza dos sanitários de uso comum</li> <li>- Higiene e Limpeza dos sanitários dos funcionários</li> </ul>

Os critérios de avaliação serão definidos pelo Poder Concedente ou pelo apoio técnico externo, com base nos parâmetros apresentados neste documento nas tabelas a seguir, devendo ter prévio conhecimento do concessionário, para daí então, serem aprovados pelo Poder Concedente.

Definidos os critérios, os itens descritos serão aferidos por meio de relatórios (gerados manualmente ou por meio de sistema), ou verificações *in loco*, a depender dos tipos de avaliações a serem realizadas pela figura do Poder Concedente ou do apoio técnico externo, estas últimas sem o prévio conhecimento do concessionário.

Cada um dos indicadores receberá uma nota, na escala de 1 (um) a 5 (cinco), conforme os quadros de indicadores que serão apresentados adiante. Após a definição da média aritmética para cada grupo de que trata a tabela de indicadores, será obtida a **Nota de Desempenho – ND** que será calculada por meio da fórmula apresentada a seguir:

$$ND = (NI + NS + NM + NHL) \div 4$$

Onde:

- ND – Nota de Desempenho
- NI – Nota de Infraestrutura
- NS – Nota de Segurança
- NM – Nota de Manutenção
- NHL – Nota de Higiene e Limpeza

A partir da Nota de Desempenho, será obtido o Índice de Desempenho - ID, de acordo com a seguinte tabela:

<b>Nota de Desempenho – ND</b>	<b>Índice de Desempenho - ID</b>
$ND \geq 4,5$	1,00
$4 \leq ND < 4,5$	0,75
$3 \leq ND < 4$	0,50
$2 \leq ND < 3$	0,25
$ND < 2$	0,00

As avaliações necessárias para mensuração de cada um dos indicadores previstos serão realizadas mensalmente sendo que a nota final de cada indicador será obtida através da média aritmética do período avaliado conforme prazos para consolidação dos resultados previamente definidos neste documento.

A seguir são apresentados os Quadros de Indicadores dos quatro grupos previstos, com os parâmetros que permitirão obter a Nota de Desempenho que resultará no Índice de Desempenho – ID:

GRUPO 1 – INFRAESTRUTURA							
ITEM	AVALIAÇÃO	FORMA DE MEDIÇÃO	NOTA DE AVALIAÇÃO				
			5	4	3	2	1
Disponibilidade de Rede Dados	Disponibilidade da Rede de Dados nas instalações do Mercado (Total de horas em que o Sistema de Rede de Dados esteve disponível / Total de horas de disponibilidade Estipulada - vinculados à responsabilidade da concessionária perante a Rede de Dados)*	Sistema de Gestão de Ocorrências	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85 %
Disponibilidade de Energia	Disponibilidade de energia elétrica nas instalações do Mercado (horas com fornecimento ininterrupto e em conformidade - vinculados à responsabilidade da concessionária perante a Rede Elétrica)*	Sistema de Gestão de Ocorrências	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85 %
Disponibilidade do Sistema de Água e Esgoto	Disponibilidade do Sistema de Água e Esgoto nas instalações do Mercado (horas com fornecimento ininterrupto e em conformidade - vinculados à responsabilidade da concessionária perante a Rede de Água e Esgoto)	Sistema de Gestão de Ocorrências	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85 %
Elevadores	Laudo técnico confirmando a realização dos serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva no período	Verificação <i>in loco</i> (Amostra)	= 100%				≥ 99%



Ar condicionado (se houver)	Laudo técnico confirmando a realização dos serviços de Manutenção Preventiva Corretiva no período	Verificação <i>in loco</i> (Amostra)	= 100%					≥ 99%
GRUPO 2 – SEGURANÇA								
ITEM	AVALIAÇÃO	FORMA DE MEDIÇÃO	NOTA DE AVALIAÇÃO					
			5	4	3	2	1	
Sistema de captação, registro e transmissão de imagens	Disponibilidade / Funcionamento do sistema de captação, registro e transmissão de imagens em perfeitas condições de utilização (Total de horas disponíveis / Total de Horas de Disponibilidade Estipulada)*	Verificação <i>in loco</i> (Amostra)	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85%	
Segurança	Cumprimento do Plano de Segurança, detalhado no Plano Operacional, a ser entregue pelo concessionário antes do início das operações, contendo a rotina da Segurança no Mercado (Número de ocorrências procedentes)	Sistema de Gestão de Ocorrências	0 ocorrência	1 ocorrência	2 ocorrências	Até 4 ocorrências	Acima de 5 ocorrências	



GRUPO 3 – MANUTENÇÃO							
ITEM	AVALIAÇÃO	FORMA DE MEDIÇÃO	NOTA DE AVALIAÇÃO				
			5	4	3	2	1
Manutenção Predial	Cumprimento do Plano de Manutenção Predial, detalhado no Plano Operacional, a ser entregue pelo concessionário antes do início das operações, contendo a rotina da Manutenção Predial do Mercado (Número de ocorrências procedentes)	Sistema de Gestão de Ocorrências	0 ocorrência	1 ocorrência	2 ocorrências	Até 4 ocorrências	Acima de 5 ocorrências
Jardinagem	Cumprimento do Plano de Jardinagem, detalhado no Plano Operacional, a ser entregue pelo concessionário antes do início das operações, contendo a rotina da Jardinagem do Mercado (Número de ocorrências procedentes)	Sistema de Gestão de Ocorrências	0 ocorrência	1 ocorrência	2 ocorrências	Até 4 ocorrências	Acima de 5 ocorrências
Controle de Pragas	Dedetização e desratização semestral por empresa especializada	Verificação <i>in loco</i> (Amostra) e Laudos	= 100%				≥ 99%





GRUPO 4 – HIGIENE E LIMPEZA							
ITEM	AVALIAÇÃO	FORMA DE MEDIÇÃO	NOTA DE AVALIAÇÃO				
			5	4	3	2	1
Áreas Internas	Cumprimento do Plano de Limpeza, detalhado no Plano Operacional, a ser entregue pelo CONCESSIONÁRIO antes do início das operações, contendo a quantidade e a periodicidade de limpeza das áreas internas do MERCADO (Número de locais conformes avaliados / Número Total de Locais avaliados)	Verificação <i>in loco</i> (Amostra) e Contratos de Prestação de Serviços	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85%
Áreas Externas	Cumprimento do Plano de Limpeza, detalhado no Plano Operacional, a ser entregue pelo CONCESSIONÁRIO antes do início das operações, contendo a quantidade e a periodicidade de limpeza das áreas externas do MERCADO (Número de locais conformes avaliados / Número Total de Locais avaliados)	Verificação <i>in loco</i> (Amostra) e Contratos de Prestação de Serviços	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85%
Sanitários de uso comum	Cumprimento do Plano de Limpeza, detalhado no Plano Operacional, a ser entregue pelo CONCESSIONÁRIO antes do início das operações, contendo a quantidade e a periodicidade de limpeza dos sanitários de uso comum do MERCADO (Número de sanitários conformes avaliados / Número Total de Sanitários avaliados)	Verificação <i>in loco</i> (Amostra) e Contratos de Prestação de Serviços	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85%

\* O total de horas de disponibilidade estipulada será definido de acordo com o período de operação informado no Plano Operacional a ser apresentado pelo concessionário. O total de horas disponíveis será obtido da subtração da quantidade de horas fora de operação detectadas pelo Poder Concedente ou pelo apoio técnico externo do total de horas de disponibilidade estipulada.



### **1.3.1.3. Índice de Satisfação (IS)**

O **Índice de Satisfação – IS** medirá a percepção dos usuários a respeito da qualidade da infraestrutura e dos serviços prestados pelo Concessionário. Assim como no Índice de Desempenho, o **IS** analisará quatro grupos de indicadores, que comporão igualmente metade do valor total, sendo considerados os seguintes aspectos:

- Infraestrutura (I)
- Segurança (S)
- Manutenção (M)
- Higiene e Limpeza (HL)

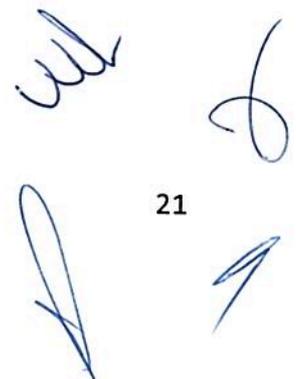
Além desses, se somará a tais índices um componente de Satisfação Geral (SG), que representará a outra metade do valor total do **IS**. Todos esses subindicadores também receberão, pelos usuários, notas em uma escala de 1 (um) a 5 (cinco), obtendo-se com a média simples das respostas Nota de Satisfação de cada indicador. Com base na fórmula a seguir, obtém-se então a **Nota de Satisfação – NS**:

$$NS = [0,125 \times (NI + NS + NM + NHL)] + [0,5 \times NSG]$$

Onde:

- ND – Nota de Satisfação
- NI – Nota de Infraestrutura
- NS – Nota de Segurança
- NM – Nota de Manutenção
- NHL – Nota de Higiene e Limpeza
- NSG – Nota de Satisfação Geral

Por fim, a partir da Nota de Satisfação, será obtido o Índice de Satisfação - IS, de acordo com a seguinte tabela:



21

<b>Nota de Desempenho – ND</b>	<b>Índice de Desempenho - ID</b>
ND ≥ 4,5	1,00
4 ≤ ND < 4,5	0,75
3 ≤ ND < 4	0,50
2 ≤ ND < 3	0,25
ND < 2	0,00

As avaliações necessárias para mensuração de cada um dos indicadores previstos deverão ser coletadas diariamente, através de mecanismos simples de avaliação, sempre que possível com uso de tecnologia, dispostos em locais estratégicos do Mercado, sendo as notas parciais e finais consolidadas mensalmente. Os usuários poderão responder voluntariamente às seguintes questões:

*Satisfação Geral:* “Em uma escala de 1 a 5, em que um é a pior avaliação possível e cinco a melhor, como você avalia a satisfação geral com o Mercado Santo Amaro?”

*Infraestrutura:* “Em uma escala de 1 a 5, em que um é a pior avaliação possível e cinco a melhor, como você avalia a infraestrutura física do Mercado Santo Amaro?”

*Segurança:* “Em uma escala de 1 a 5, em que um é a pior avaliação possível e cinco a melhor, como você avalia a segurança no Mercado Santo Amaro?”

*Manutenção:* “Em uma escala de 1 a 5, em que um é a pior avaliação possível e cinco a melhor, como você avalia a manutenção das áreas do Mercado Santo Amaro?”

*Higiene e Limpeza:* “Em uma escala de 1 a 5, em que um é a pior avaliação possível e cinco a melhor, como você avalia o nível de higiene e limpeza do Mercado Santo Amaro?”

### **1.1.1. Procedimento de obtenção do Índice de Qualidade de Serviços - IQS**

O concessionário deverá calcular o **Índice de Conformidade – IC**, o **Índice de Desempenho – ID** e o **Índice de Satisfação – IS**, conforme explicitado neste documento e de acordo com as seguintes periodicidades:

- O índices serão aferidos a partir da conclusão da Fase I-B e farão parte do resultado mensal do Índice de Qualidade de Serviços – IQS;
- Terminado um período de avaliação, terá início, imediatamente, o próximo período de avaliação.

As avaliações que possibilitam a obtenção o Índice de Conformidade – IC serão realizadas trimestralmente, enquanto as avaliações do Índice de Desempenho – ID e do Índice de Satisfação serão realizadas mensalmente pelo Poder Concedente ou pelo apoio técnico externo e seus resultados serão enviados tanto ao concessionário como ao Poder Concedente nessa mesma frequência.

De posse dos resultados mensais do Índice de Desempenho – ID e do Índice de Satisfação – IS, calculados segundo a metodologia definida neste documento, o concessionário poderá avaliar os resultados obtidos e tomar as ações necessárias para a correção de eventuais desvios.

Concluído o período de avaliação, o Poder Concedente ou o apoio técnico externo, de posse dos resultados e dados coletados de ambos os índices, providenciará a elaboração do Relatório de Qualidade do Serviço, contendo os dados e os resultados que permitirão a obtenção do **Índice de Qualidade de Serviços – IQS** do período avaliado.

Este relatório será estruturado da seguinte forma: cada um dos Índices fornecerá uma nota, situada entre 0 (zero) e 1 (um). A partir dos resultados de cada um dos Índices, será possível obter o IQS, conforme a fórmula a seguir:

$$\text{IQS} = (0,2 \times \text{IC}) + (0,7 \times \text{ID}) + (0,1 \times \text{IS})$$

O IQS também será um número entre 0 (zero) e 1 (um).

Caso o Relatório de Qualidade do Serviço seja realizado pelo apoio técnico externo, aquele deverá ser entregue ao Poder Concedente no prazo de 30 (trinta) dias após a conclusão do período de avaliação.

Fica reservado ao Poder Concedente a promoção de diligências necessárias para aferir a veracidade das informações prestadas e verificar a acuidade do Relatório de Qualidade do Serviço por meio de análise da documentação e de dados disponibilizados pelo concessionário e pelo Verificador Independente.

#### **1.4. Penalidades em função do Índice de Qualidade - IQS**

A partir do resultado do **Índice de Qualidade de Serviços – IQS** apresentado nos Relatórios de Qualidade do Serviço, o concessionário estará sujeito à aplicação de penalidades.

As penalidades referentes às não conformidades da qualidade dos serviços prestados, se houver, serão aplicadas conforme os parâmetros descritos a seguir em função do IQS e do percentual de outorga variável anual a ser acrescido aos percentuais previstos no ANEXO V – MECANISMOS DE PAGAMENTO DE OUTORGA.

As penalidades serão aplicadas partir da conclusão da Fase I-B e o valor outorga acrescido à outorga anual variável a ser paga será calculado com base no resultado do IQS, de acordo com os seguintes parâmetros:

<b>IQS apurado</b>	<b>Percentual a ser acrescido na outorga variável</b>
Abaixo de 0,5	5,0%
Entre 0,5 e 0,599	4,0%
Entre 0,6 e 0,699	2,0%
Entre 0,7 e 0,799	1,0%
Entre 0,8 e 0,899	0,5%
Acima de 0,9	0,0%

Na eventualidade de aplicação de penalidades, estas serão aplicadas mensalmente, de acordo com o IQS do respectivo período e apresentação dos relatórios contábeis mensais.

A concessionária terá que efetuar o pagamento em até 10 (dez) dias úteis após a apresentação do relatório de medição pelo apoio técnico externo.

#### **1.5. Caducidade do contrato**

Caso o concessionário, nas avaliações realizadas ao longo do contrato, obtenha **Índice de Qualidade – IQS** inferior a 0,5 (cinco décimos), por seis meses consecutivos ou por 12 meses não consecutivos, no período de 2 (dois) anos, o Poder Concedente poderá instaurar processo administrativo, com vistas a decretar a caducidade do contrato.

Vale acrescentar que, para fins de caducidade deste contrato de concessão, serão considerados os resultados de **IQS** inferior a 0,5 (cinco décimos), devendo a caducidade, se for decretada, produzir efeitos sobre a totalidade do contrato.