

CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº [•] / [•]

**CONCESSÃO PARA A REFORMA, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO MERCADO
MUNICIPAL “GERMANO KURT FREISSLER”**

ANEXO IV DO CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

SUMÁRIO

CAPÍTULO I - DIRETRIZES GERAIS.....	3
1. Introdução	3
2. Cálculo do FATOR DE DESEMPENHO (FD)	3
3. Início da aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO e dos Indicadores	6
CAPÍTULO II - ÍNDICES E INDICADORES COMPONENTES DO FATOR DE DESEMPENHO	8
4. Índice de Operação (IO).....	8
4.3. Indicador de Limpeza (L).....	8
5. Índice de Satisfação do USUÁRIO (IS)	9
5.3. Indicador de Satisfação do USUÁRIO (SU).....	10
6. Índice de Manutenção (IM)	11
6.3. Indicador de Conservação e Manutenção (CM)	12
7. Índice de Conformidade (IC).....	15
7.3. Indicador de Conformidade (CF).....	15
8. Índice de Ponderação (IP).....	16
8.3. Indicador de Ampliação da Área Bruta Locável (AL).....	17
8.4. Indicador de Ativação Comercial (AT)	17
CAPÍTULO III - PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO	19
9. Seleção e contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE	19
10. Processo de fiscalização.....	20

CAPÍTULO I - DIRETRIZES GERAIS

1. Introdução

1.1. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (SMD) 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 do FATOR DE DESEMPENHO (FD).

1.2. A estrutura do SMD tem como pilares o FD, os ÍNDICES DE DESEMPENHO e os respectivos Indicadores, conforme sistematização apresentada neste ANEXO.

1.3. Todos os cálculos necessários para aferição do FD e dos ÍNDICES DE DESEMPENHO apresentados neste ANEXO devem ser realizados considerando-se 2 (duas) casas decimais e as regras de arredondamento da ABNT NBR 5891.

1.4. A CONCESSIONÁRIA deve auxiliar o VERIFICADOR INDEPENDENTE e o PODER CONCEDENTE no processo de avaliação de desempenho.

1.4.1. A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar acesso do VERIFICADOR INDEPENDENTE e do PODER CONCEDENTE às informações necessárias para aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, nos termos do CONTRATO e deste ANEXO.

2. Cálculo do FATOR DE DESEMPENHO (FD)

2.1. O resultado do FATOR DE DESEMPENHO (FD) compõe o valor da OUTORGA VARIÁVEL a ser paga pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE nos termos do ANEXO V DO CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA OUTORGA.

2.1.1. As avaliações para obtenção do FD serão aplicadas especificamente para os espaços físicos que compõem o OBJETO deste CONTRATO, dessa forma, se aplicam somente às áreas que estão ou estarão sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

2.2. Os ÍNDICES DE DESEMPENHO e seus respectivos pesos são ponderados conforme a seguinte fórmula:

$$MD = \frac{(IO * P_{IO}) + (IS * P_{IS}) + (IM * P_{IM}) + (IC * P_{IC})}{(P_{IO} + P_{IS} + P_{IM} + P_{IC})}$$

Em que:

- MD é a média ponderada dos ÍNDICES DE DESEMPENHO pelos seus respectivos pesos;
- IO é o Índice de Operação;
- P_{IO} é o Peso do Índice de Operação;
- IS é o Índice de Satisfação do USUÁRIO;
- P_{IS} é o Peso do Índice de Satisfação do USUÁRIO;
- IM é o Índice de Manutenção;
- P_{IM} é o Peso do Índice de Manutenção;
- IC é o Índice de Conformidade; e
- P_{IC} é o Peso do Índice de Conformidade.

2.2.1. O resultado do cálculo da MD varia entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) o pior resultado e 1 (um) o melhor resultado.

2.3. O FD é calculado trimestralmente, conforme a seguinte fórmula:

Se $MD > 0,4$, então: $FD = MD + IP$

Se $MD \leq 0,4$, então: $FD = 0$

Em que:

- MD é a média ponderada dos ÍNDICES DE DESEMPENHO pelos seus respectivos pesos;
- IP é a nota do Índice de Ponderação, conforme item 8; e
- FD é o FATOR DE DESEMPENHO.

2.3.1. O resultado do cálculo do FD varia entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) o pior resultado e 1 (um) o melhor resultado.

2.3.1.1. Caso o resultado da soma da MD com o IP resulte maior que 1 (um), o FD registrará nota máxima: 1 (um).

2.3.2. A nota do Índice de Satisfação do USUÁRIO (IS), especificamente, deverá ser considerada, para fins de cálculo do FD, por dois trimestres consecutivos, uma vez que sua aferição será semestral.

2.3.3. Para fins de cálculo da OUTORGA VARIÁVEL, será considerada a média simples de todos os FATORES DE DESEMPENHO calculados ao longo de cada ano calendário.

2.4. O FD é composto pelos ÍNDICES DE DESEMPENHO listados na Tabela 1 abaixo, em que se descreve o peso do ÍNDICE DE DESEMPENHO no FD e a frequência mínima de aferição de cada componente do FATOR DE DESEMPENHO:

Tabela 1 – ÍNDICES DE DESEMPENHO que compõem o FATOR DE DESEMPENHO

ÍNDICE DE DESEMPENHO	PESO DO ÍNDICE	FREQUÊNCIA MÍNIMA DE AFERIÇÃO
Índice de Operação (IO)	30%	Trimestral
Índice de Satisfação do USUÁRIO (IS)	30%	Semestral
Índice de Manutenção (IM)	30%	Trimestral
Índice de Conformidade (IC)	10%	Trimestral

2.4.1. A frequência mínima de aferição refere-se à regularidade mínima que os ÍNDICES DE DESEMPENHO devem ser apurados e disponibilizados, nos termos deste ANEXO.

2.4.2. Cada ÍNDICE DE DESEMPENHO varia entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) o pior resultado e 1 (um) o melhor resultado.

2.5. Os ÍNDICES DE DESEMPENHO são compostos por um Indicador cada, conforme apresentado na Tabela 2 abaixo, em que se descreve também o peso no FD, o agente responsável pelas informações e a forma de avaliação, para cada indicador:

Tabela 2 – Indicadores que compõem os ÍNDICES DE DESEMPENHO

ÍNDICE DE DESEMPENHO	INDICADOR	PESO DO INDICADOR NO FD	RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES
Índice de Operação (IO)	Indicador de Limpeza (L)	30%	VERIFICADOR INDEPENDENTE
Índice de Satisfação do USUÁRIO (IS)	Indicador de Satisfação do USUÁRIO (SU)	30%	VERIFICADOR INDEPENDENTE
Índice de Manutenção (IM)	Indicador de Conservação e Manutenção (CM)	30%	VERIFICADOR INDEPENDENTE
Índice de Conformidade (IC)	Indicador de Conformidade (CF)	10%	VERIFICADOR INDEPENDENTE

2.5.1. Os Indicadores são o menor nível de análise do desempenho das atividades da CONCESSIONÁRIA e serão objeto de avaliação periódica.

2.5.2. Os Indicadores serão descritos junto das fórmulas de cálculo dos ÍNDICES DE DESEMPENHO no CAPÍTULO II - ÍNDICES E INDICADORES COMPONENTES DO FATOR DE DESEMPENHO deste ANEXO.

2.5.3. Cada Indicador varia entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) o pior resultado e 1 (um) o melhor resultado.

2.6. Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,55 (zero vírgula cinquenta e cinco) na qualidade de serviço para um mesmo ÍNDICE DE DESEMPENHO por 3 (três) vezes consecutivas ou alternadas em um prazo de 2 (dois) anos, ela deve apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido ÍNDICE DE DESEMPENHO, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

2.6.1. Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o referido plano no prazo estipulado, a nota do referido ÍNDICE DE DESEMPENHO deve ser 0 (zero) na aferição subsequente à de nota abaixo de 0,55 (zero vírgula cinquenta e cinco).

2.7. Na impossibilidade de aferição, por culpa da CONCESSIONÁRIA, de um ou mais de um dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, ou dos Indicadores que os compõem, em determinado período que deveria(m) ser aferido(s), deve ser zerada a nota do(s) ÍNDICE(S) DE DESEMPENHO ou Indicador(es) não medido(s).

2.8. Na impossibilidade de aferição, por culpa do PODER CONCEDENTE, de um ou mais de um dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, ou dos Indicadores que os compõem, em determinado período que deveria(m) ser aferido(s), deve ser atribuída nota máxima ao(s) ÍNDICE(S) DE DESEMPENHO ou Indicador(es) não medido(s).

3. Início da aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO e dos Indicadores

3.1. A aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO iniciará imediatamente após a conclusão do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO.

3.1.1. Para fins do SMD e do cálculo da OUTORGA VARIÁVEL, serão contados os trimestres do ano da seguinte forma:

- a) Primeiro trimestre: janeiro, fevereiro e março;
- b) Segundo trimestre: abril, maio e junho;
- c) Terceiro trimestre: julho, agosto e setembro; e
- d) Quarto trimestre: outubro, novembro e dezembro.

3.1.2. Para fins de ajuste aos períodos trimestrais supramencionados, a primeira e a última aferição poderão corresponder a período de menor duração, não inferior a 30 (trinta) dias, caso em que deverá se somar ao semestre posterior (para a primeira aferição) ou anterior (para a última aferição).

3.2. Após o início da aferição, os ÍNDICES DE DESEMPENHO e Indicadores serão aferidos para os fins do SMD até a extinção do CONTRATO.

CAPÍTULO II - ÍNDICES E INDICADORES COMPONENTES DO FATOR DE DESEMPENHO

4. Índice de Operação (IO)

4.1. O Índice de Operação (IO) tem como objetivo monitorar disponibilidade e qualidade da infraestrutura e dos serviços, bem como o cumprimento dos prazos estabelecidos, tendo em vista as obrigações contratuais da CONCESSIONÁRIA disciplinadas no ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

4.2. O Índice de Operação é composto pelo Indicador de Limpeza (L):

$$IO = L$$

Em que:

- *IO* é o Índice de Operação; e
- *L* é o Indicador de Limpeza.

4.3. Indicador de Limpeza (L)

4.3.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Limpeza (L) tem como objetivo monitorar os padrões de limpeza, asseio e higiene na ÁREA DA CONCESSÃO.

4.3.2. Método de aferição: A aferição do Indicador L é feita pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE através de vistoria *in loco* à ÁREA DA CONCESSÃO.

4.3.3. Tabela de ocorrências: Durante a inspeção, o VERIFICADOR INDEPENDENTE anotará as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 3 abaixo:

Tabela 3 – Ocorrências para o Indicador de Limpeza (L)

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	FORMA DE PONTUAÇÃO
Ausência de papel toalha, papel higiênico e/ou sabonete nos sanitários	1	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência
Qualquer tipo de rabiscos, riscos ou adesivos nos sanitários	1	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência
Sujidade, fungos ou plantas invasoras, mancha, dejetos, detrito e/ou teia de aranha	1	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência
Poça d'água, umidade excessiva no piso ou piso	1	Por ambiente com pelo menos

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	FORMA DE PONTUAÇÃO
escorregadio		uma ocorrência
Não dispor de álcool em gel 70% (setenta por cento) ou substância comprovadamente semelhante nos ambientes internos, em especial sanitários	1	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência
Entupimento de ralos, calhas, vasos sanitários, pias etc.	1	Por ocorrência verificada
Quantidade insuficiente, ausência ou transbordamento de lixeiras	1	Por ocorrência verificada
Presença de sujidades ou detritos nos bosques, gramados, canteiros ou jardins e mobiliário urbano	1	Pelo menos uma ocorrência nos espaços livres do lote do MERCADO MUNICIPAL
Presença de sujidades ou detritos nos caminhos de pedestres, calçadas e sarjetas	1	Pelo menos uma ocorrência nos espaços livres do lote do MERCADO MUNICIPAL

4.3.4. Cálculo do Indicador: Após a inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE na ÁREA DA CONCESSÃO, será obtida a Pontuação Total (PT-L), calculada pela somatória da pontuação das ocorrências observadas. O Indicador L, por sua vez, será obtido com base na Tabela 4 abaixo:

Tabela 4 – Sistema de Pontuação do Indicador de Limpeza (L)

PONTUAÇÃO TOTAL	L
$PT-L \leq 4$	1,00
$4 < PT-L \leq 8$	0,90
$8 < PT-L \leq 14$	0,75
$14 < PT-L \leq 20$	0,55
$20 < PT-L$	ZERO

5. Índice de Satisfação do USUÁRIO (IS)

5.1. O Índice de Satisfação do USUÁRIO (IS) tem como objetivo avaliar o atendimento pela CONCESSIONÁRIA do interesse público por meio da prestação de um bom serviço à população.

5.2. O Índice de Satisfação do USUÁRIO é composto pelo Indicador de Satisfação do USUÁRIO (SU):

$$IS = SU$$

Em que:

- *IS* é o Índice de Satisfação do USUÁRIO; e
- *SU* é o Indicador de Satisfação do USUÁRIO.

5.3. Indicador de Satisfação do USUÁRIO (SU)

5.3.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Satisfação do USUÁRIO (SU) tem como objetivo monitorar a satisfação dos USUÁRIOS do MERCADO MUNICIPAL, por meio de Pesquisas de Opinião que contemplem as seguintes dimensões:

- i. Satisfação geral;
- ii. Satisfação com a zeladoria; e
- iii. Satisfação na fruição e permanência.

5.3.2. Método de aferição: A aferição do Indicador SU é feita pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, por meio da realização de Pesquisa de Opinião com os USUÁRIOS do MERCADO MUNICIPAL.

5.3.2.1. A metodologia de seleção da Pesquisa de Opinião, o questionário com as perguntas a serem aplicadas, a quantidade exata da amostra, as datas das entrevistas, entre outros elementos que se relacionem aos aspectos operacionais da Pesquisa de Satisfação devem ser propostos pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE na Etapa I, descrita no item 9.7.

5.3.2.2. As Pesquisas de Opinião devem apresentar margem de erro de até 5 (cinco) pontos percentuais e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).

5.3.2.2.1. De forma a otimizar a amostra, a CONCESSIONÁRIA poderá propor, mediante justificativa tecnicamente embasada, outros valores de margem de erro e/ou de nível de confiança, sujeitos a autorização expressa pelo PODER CONCEDENTE.

5.3.2.2.2. As Pesquisas de Opinião deverão ser realizadas sem prévio aviso à CONCESSIONÁRIA.

5.3.2.3. As perguntas deverão avaliar, no mínimo, os seguintes aspectos:

- a) Satisfação geral percebida pelo USUÁRIO, sem estímulo por meio de perguntas específicas;
- b) Satisfação com a zeladoria:
 - i. Limpeza do MERCADO MUNICIPAL;
 - ii. Conservação e manutenção do MERCADO MUNICIPAL;

c) Satisfação na fruição e permanência:

- i. Oferta de comércio e serviços;
- ii. Sensação de segurança; e
- iii. Infraestrutura de apoio à visitação (mobiliário, sanitários, internet wi-fi etc.).

5.3.2.4. Para cada pergunta o entrevistado deverá atribuir uma nota em número inteiro de 1 (um) a 5 (cinco).

5.3.2.4.1. A critério do VERIFICADOR INDEPENDENTE, poderão ser acrescentadas as opções “não sabe” (NS) e/ou “não respondeu” (NR).

5.3.3. Cálculo do Indicador: Após a realização da Pesquisa de Opinião, será calculada a média simples de todas as notas computadas para cada dimensão relacionada no item 5.3.1. Essas médias serão ponderadas pelos seguintes pesos para a obtenção da nota média NM-SU: 40% para a satisfação geral; 30% para a satisfação com a zeladoria; e 30% para a satisfação na fruição e permanência. O Indicador SU, por sua vez, será obtido com base na Tabela 5 abaixo:

Tabela 5 – Sistema de Pontuação do Indicador de Satisfação do USUÁRIO (SU)

NOTA MÉDIA	SU
4,0 < NM-SU ≤ 5,0	1,00
3,5 < NM-SU ≤ 4,0	0,90
3,0 < NM-SU ≤ 3,5	0,75
2,0 < NM-SU ≤ 3,0	0,55
1,0 ≤ NM-SU ≤ 2,0	ZERO

6. Índice de Manutenção (IM)

6.1. O Índice de Manutenção (IM) tem como objetivo monitorar se a manutenção na ÁREA DA CONCESSÃO atende aos níveis de eficiência estabelecidos pelo PODER CONCEDENTE, tendo em vista as obrigações contratuais da CONCESSIONÁRIA disciplinadas no ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

6.2. O Índice de Manutenção é composto pelo Indicador de Conservação e Manutenção (CM):

$$IM = CM$$

Em que:

- *IM* é o Índice de Manutenção; e
- *CM* é o Indicador de Conservação e Manutenção.

6.3. Indicador de Conservação e Manutenção (CM)

6.3.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Conservação e Manutenção (CM) tem como objetivo aferir se a CONCESSIONÁRIA cumpre adequadamente as suas rotinas e os encargos de manutenção e conservação da ÁREA DA CONCESSÃO.

6.3.2. Método de aferição: A aferição do Indicador CM é feita pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE por meio de vistoria *in loco* à ÁREA DA CONCESSÃO.

6.3.3. Tabela de ocorrências: Durante a inspeção, o VERIFICADOR INDEPENDENTE anotará as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 6 abaixo:

Tabela 6 – Ocorrências para o Indicador de Conservação e Manutenção (CM)

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	FORMA DE PONTUAÇÃO
Caminho de pedestre, calçada ou estacionamento apresentando dano, buraco, desnível, fissura relevante ou outras falhas perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Caminho de pedestre, calçada ou estacionamento apresentando empoçamento, enxurrada ou caimento inadequado	1	Por ocorrência verificada
Mobiliário urbano apresentando dano, falha no acabamento, oxidação, partes soltas ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Poste apresentando dano, falha no acabamento, oxidação, ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Muro, mureta, gradil ou similar apresentando dano, falha no acabamento, ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Elemento estrutural (laje, viga, pilar etc.) apresentando dano, deterioração, desagregação, fissura relevante ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Elemento estrutural (laje, viga, pilar etc.) em risco ou instabilizado	2	Por ocorrência verificada
Escada ou rampa sem corrimão, guarda-corpo ou outro elemento de segurança obrigatório	1	Por ocorrência verificada
Escada ou rampa apresentando dano, deterioração,	1	Por ocorrência verificada

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	FORMA DE PONTUAÇÃO
desagregação, fissura relevante ou outros defeitos perceptíveis		
Umidade por infiltração, capilaridade, falha na impermeabilização, fissura ou outra patologia	1	Por ocorrência verificada
Telhado, laje ou outro elemento de cobertura apresentando goteira, infiltração ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Calha apresentando corrosão, acúmulo de detrito, entupimento ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Revestimento de parede, teto ou piso apresentando dano, falha no acabamento, placas soltas ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Esquadria apresentando danos, emperramento, falha no acabamento, oxidação, vidro solto ou quebrado, ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Vasos sanitários, torneiras, chuveiros ou reservatórios apresentando dano, vazamentos, trincas, rachaduras ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Portas das cabines dos sanitários ou vestiários ausentes ou apresentando defeitos como emperramento ou problemas no fechamento	1	Por ocorrência verificada
Espelho solto ou quebrado	1	Por ocorrência verificada
Encanamento apresentando dano, rompimento, vazamento ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Caimento inadequado do piso de ambiente interno molhável ou lavável	1	Por ocorrência verificada
Mobiliário apresentando dano, emperramento, falha no acabamento, oxidação, vidro solto ou quebrado, partes soltas ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Pichação ou outros registros de vandalismo	1	Por ocorrência verificada
Gramma ou outro tipo de forração apresentando problemas de manutenção, como comprimento excessivo, presença de espécies invasoras, buracos, solo exposto, falhas, pedras, cupinzeiros, formigueiros etc.	1	Pelo menos uma ocorrência nos espaços livres do lote do MERCADO MUNICIPAL
Gramados ou outro tipo de forração sem controle de pragas por roçagem manual e outras atividades (sem utilização de herbicidas)	1	Pelo menos uma ocorrência nos espaços livres do lote do MERCADO MUNICIPAL
Presença de caiação ou qualquer tipo de pintura no tronco das plantas	1	Por ocorrência verificada
Presença de adereços, enfeites, placas e similares fixadas com prego, grampo, arame no tronco de plantas	1	Por ocorrência verificada

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	FORMA DE PONTUAÇÃO
Registro de plantas mortas ou com problemas fitossanitários	1	Por ocorrência verificada
Registro desnecessário de supressão de árvores	1	Por ocorrência verificada
Presença de plantas espinhosas e/ou tóxicas em locais com potencial de acidentes, como próximo de escadas e bebedouros	1	Por ocorrência verificada
Poda incompleta ou incorreta	1	Por ocorrência verificada
Presença de processos erosivos e/ou de compactação do solo	1	Por ocorrência verificada
Presença de poça d'água e/ou de lama salvo em caso de jardim de chuva ou similar	1	Por ocorrência verificada
Ausência ou indisponibilidade de bebedouro acessível	1	Por bebedouro ausente ou indisponível
Ausência ou indisponibilidade de sanitários acessíveis	1	Por sanitário acessível ausente ou indisponível
Escada rolante, elevador ou outro equipamento de circulação vertical, onde houver, avariado, apresentando mau-funcionamento ou indisponível	2	Por ocorrência verificada
Esteira rolante ou outro equipamento de circulação similar, onde houver, avariado, apresentando mau-funcionamento ou indisponível	1	Por ocorrência verificada
Obstrução ou danos em rotas acessíveis, impedindo o acesso a equipamentos, serviços, atividades ou ambientes internos	2	Por ocorrência verificada
Piso tátil danificado ou com peças faltantes	1	Por ocorrência verificada
Placas de sinalização de incêndio, orientação e salvamento não funcionais ou estão avariadas	1	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência
Rota de fuga com obstruções à passagem	2	Por ocorrência verificada
Iluminação de emergência ausente ou avariada	1	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência
Portões fechados obstruindo ou reduzindo a capacidade de fuga e dispersão de aglomeração de pessoas	2	Por ocorrência verificada
Ausência de laudo, atestado ou certificado válido de controle de pragas, limpeza de caixa d'água, sistema de proteção contra descargas atmosféricas (SPDA), entre outros aplicáveis	1	Por laudo, atestado ou certificado ausente
Ausência de atestado de vistoria do Corpo de Bombeiros válido	4	Por ocorrência verificada
Disponibilidade do sistema de CFTV inferior a 98%	1	Por período de aferição
A ocorrência oferece risco à segurança do USUÁRIO (exemplo: vidro quebrado)	0,5	Pontuação adicional para cada ocorrência que ofereça risco ao

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	FORMA DE PONTUAÇÃO
		USUÁRIO

6.3.4. Cálculo do Indicador: Após a inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE na ÁREA DA CONCESSÃO, será obtida a Pontuação Total (PT-CM), calculada pela somatória da pontuação das ocorrências observadas. O Indicador CM, por sua vez, será obtido com base na Tabela 7 abaixo:

Tabela 7 – Sistema de Pontuação do Indicador de Conservação e Manutenção (CM)

PONTUAÇÃO TOTAL	CM
$PT-CM \leq 6$	1,00
$6 < PT-CM \leq 12$	0,90
$12 < PT-CM \leq 20$	0,75
$20 < PT-CM \leq 30$	0,55
$30 < PT-CM$	ZERO

7. Índice de Conformidade (IC)

7.1. O Índice de Conformidade (IC) tem como objetivo avaliar o atendimento pela CONCESSIONÁRIA aos prazos e requisitos exigidos para a apresentação de certificados e relatórios, conforme disciplinado no ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

7.2. O Índice de Conformidade é composto pelo Indicador de Conformidade (CF):

$$IC = CF$$

Em que:

- *IC* é o Índice de Conformidade; e
- *CF* é o Indicador de Conformidade.

7.3. Indicador de Conformidade (CF)

7.3.1. Objetivo: O Índice de Ponderação tem como objetivo avaliar o cumprimento pela CONCESSIONÁRIA das rotinas de apresentação de relatórios ao PODER CONCEDENTE.

7.3.2. Método de aferição: A aferição é feita por meio da verificação da entrega dos seguintes documentos:

- a) RELATÓRIOS DE EXECUÇÃO DE ENCARGOS trimestrais, nos termos do ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA;
- b) Relatório Consolidado Anual, nos termos do ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA; e
- c) Demonstrativos Financeiros e Contábeis anuais, nos termos do ANEXO V DO CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA OUTORGA.

7.3.3. Cálculo do Indicador: Para cálculo do Indicador, o VERIFICADOR INDEPENDENTE atribuirá as seguintes notas:

- i. 1 (um), para cada documento entregue completo em conteúdo e no prazo determinado;
- ii. 0,5 (cinco décimos), para cada documento entregue incompleto em conteúdo e/ou atrasado;
- e
- iii. 0 (zero), para cada documento não entregue no prazo determinado.

7.3.3.1. Serão atribuídas notas apenas para a entrega de documentos programados para o trimestre avaliado.

7.3.3.2. O Indicador CF será obtido pela média simples de todas as notas atribuídas.

8. Índice de Ponderação (IP)

8.1. O Índice de Ponderação (IP) tem como objetivo incentivar a ativação do MERCADO MUNICIPAL, por meio de ampliação da área bruta locável (ABL) e da ativação comercial.

8.2. O Índice de Ponderação é composto pelos Indicadores de Ampliação da Área Bruta Locável (AL) e Ativação Comercial (AT), e será calculado da seguinte forma:

8.2.1. Até o 36º (trigésimo sexto) mês contado da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, o Índice de Ponderação (IP) é composto pelo Indicador de Ampliação da Área Bruta Locável (AL): $IP = 0,1 * AL$.

8.2.2. Após o 37º (trigésimo sétimo) mês contado da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, o Índice de Ponderação (IP) é composto pelo Indicador de Ativação Comercial (AT): $IP = 0,1 * AT$.

8.2.3. O Índice de Ponderação, especificamente, varia entre -0,1 (um décimo negativo) e 0,1 (um décimo), sendo -0,1 (um décimo negativo) o pior resultado e 0,1 (um décimo) o melhor resultado.

8.3. Indicador de Ampliação da Área Bruta Locável (AL)

8.3.1. Objetivo: O Indicador de Ampliação da Área Bruta Locável tem como objetivo incentivar a CONCESSIONÁRIA a promover maior ativação do MERCADO MUNICIPAL, por meio de ampliação da área construída.

8.3.2. Método de aferição: A aferição é feita por meio da apresentação, sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, por meio de documentação de Projeto Como Construído (*As Built*), de comprovação da ampliação da Área Bruta Locável (ABL) do MERCADO MUNICIPAL, em comparação com a ABL existente antes da CONCESSÃO.

8.3.2.1. Em caso de não apresentação da documentação supramencionada, será considerado que não houve acréscimo de ABL.

8.3.2.2. A comprovação de ampliação de ABL deve ser apresentada apenas uma vez, para cada obra de ampliação concluída e em condições de funcionamento, sendo considerada constante até que ocorra nova notificação de ampliação ou a extinção do Indicador.

8.3.2.3. O Indicador será aferido a partir da primeira apresentação de documentação comprobatória de ampliação da ABL, até o 36º (trigésimo sexto) mês contado da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

8.3.3. Cálculo do indicador: o Indicador AL será calculado pelo percentual de acréscimo de ABL, calculado com base na ABL existente antes da CONCESSÃO, conforme Tabela 8 abaixo:

Tabela 8 – Sistema de pontuação do Indicador de Ampliação da Área Bruta Locável (AL)

PONTUAÇÃO TOTAL	AL
$X \geq 30\%$	1,00
$24\% \leq X < 30\%$	0,90
$18\% \leq X < 24\%$	0,75
$10\% \leq X < 18\%$	0,55
$X < 10\%$	ZERO

8.4. Indicador de Ativação Comercial (AT)

8.4.1. Objetivo: O Indicador de Ativação Comercial tem como objetivo incentivar a CONCESSIONÁRIA a promover maior diversidade de atividades e maior atratividade do MERCADO MUNICIPAL.

8.4.2. Método de aferição: A aferição é feita por meio da apresentação, sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, junto ao Relatório de Execução de Encargos, de documentação que comprove a ocupação e ativação comercial da área bruta locável (ABL).

8.4.2.1. Entende-se por ativação comercial a ocupação da área bruta locável por usos comerciais, de serviços ou institucionais, abertos ao atendimento ao público nos horários de funcionamento estabelecidos no Regulamento do MERCADO MUNICIPAL.

8.4.2.2. O Indicador será aferido a partir do 37º (trigésimo sétimo) mês contado da DATA DA ORDEM DE INÍCIO até a extinção do CONTRATO.

8.4.3. Cálculo do indicador: o Indicador AT será calculado pelo percentual de ativação comercial da ABL, calculado com base na ABL existente no momento, conforme Tabela 9 abaixo:

Tabela 9 – Sistema de pontuação do Indicador de Ativação Comercial (AT)

PONTUAÇÃO TOTAL	AT
$X \geq 85\%$	1,00
$70\% \leq X < 85\%$	0,90
$60\% \leq X < 70\%$	0,75
$50\% \leq X < 60\%$	0,55
$40\% \leq X < 50\%$	ZERO
$30\% \leq X < 40\%$	-0,50
$15\% \leq X < 30\%$	-0,80
$0\% \leq X < 15\%$	-1,00

CAPÍTULO III - PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO

9. Seleção e contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE

9.1. O PODER CONCEDENTE é responsável pela contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE para realizar a coleta de informações e aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO que compõem o FD.

9.2. Em caso de ausência de contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE por qualquer motivo, o PODER CONCEDENTE poderá realizar a aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, conforme a metodologia constante do presente ANEXO, produzir seu próprio RELATÓRIO DE DESEMPENHO e fazer o cálculo do FATOR DE DESEMPENHO.

9.2.1. Caso não seja calculado o FATOR DE DESEMPENHO, a CONCESSIONÁRIA fará jus à pontuação máxima no FATOR DE DESEMPENHO.

9.3. O PODER CONCEDENTE poderá abrir novo processo de contratação de VERIFICADOR INDEPENDENTE caso haja, por parte do VERIFICADOR INDEPENDENTE:

- a) Descumprimento de prazos de envio de informações ao PODER CONCEDENTE;
- b) Realização de vistorias em frequência menor do que o mínimo estipulado neste ANEXO; ou
- c) Descumprimento de qualquer outra regra do CONTRATO e seus ANEXOS.

9.4. A CONCESSIONÁRIA pode a qualquer momento, justificadamente, requerer ao PODER CONCEDENTE a seleção e contratação de novo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

9.5. Os órgãos de controle da Administração Pública Municipal, observado o âmbito de suas competências, podem verificar a exatidão do processo de aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, bem como o integral atendimento das obrigações do VERIFICADOR INDEPENDENTE, segundo os termos de sua contratação.

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

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

9.6.1.1. Nos casos previstos no subitem acima, o PODER CONCEDENTE poderá contestar os resultados das medições realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

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

- i. Etapa I, a ser realizada em até 30 (trinta) dias após a contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, que consiste no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados da CONCESSÃO, na padronização dos relatórios e formulários de avaliação a serem entregues, no desenvolvimento da metodologia de realização das pesquisas, incluindo o planejamento de aferição das Tabelas de Ocorrências (checklists) de forma aleatorizada, e na definição das formas de comunicação oficial junto ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA, a partir das quais devem ser sugeridas melhorias nos procedimentos pela própria CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE, restando a aprovação final ao PODER CONCEDENTE; e
- ii. Etapa II, a ser iniciada até 30 (trinta) dias após a emissão pelo PODER CONCEDENTE do TERMO DEFINITIVO DE CONCLUSÃO DE OBRAS, que consiste na coleta de dados, na realização de vistorias e na aferição dos ÍNDICES 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.

10. Processo de fiscalização

10.1. Após cada trimestre de aferição, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá elaborar RELATÓRIO DE DESEMPENHO compreendendo o resultado do FD, bem como todas as informações utilizadas para a sua aferição e dos ÍNDICES DE DESEMPENHO que o compõem.

10.1.1. O RELATÓRIO DE DESEMPENHO também deve conter o inteiro teor do relato dos acidentes, reclamações, comentários e ocorrências comunicados pelos USUÁRIOS sobre o OBJETO, respeitada a privacidade dos USUÁRIOS.

10.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deve consolidar e enviar à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE o RELATÓRIO DE DESEMPENHO, compreendendo o resultado do FD no prazo de até 10 (dez) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

10.2.1. O RELATÓRIO DE DESEMPENHO acompanhará o cálculo do FD encaminhado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE para a CONCESSIONÁRIA e PODER CONCEDENTE, nos termos do ANEXO V DO CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA OUTORGA.

10.2.2. A CONCESSIONÁRIA irá efetuar o pagamento da OUTORGA VARIÁVEL, nos termos do ANEXO V DO CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA OUTORGA, com base no resultado do FD constante no RELATÓRIO DE DESEMPENHO.

10.3. Recebido o RELATÓRIO DE DESEMPENHO, a CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE têm o prazo de até 15 (quinze) dias para avaliar e contestar o seu conteúdo.

10.3.1. Havendo discordância, a CONCESSIONÁRIA ou o PODER CONCEDENTE deverão apresentar seu próprio relatório de desempenho, dentro do prazo supramencionado, contendo o cálculo devidamente fundamentado dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, do FD e o novo valor da OUTORGA VARIÁVEL.

10.3.2. Eventual discordância quanto ao FD aferido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE trazida pela CONCESSIONÁRIA ou PODER CONCEDENTE deve ser solucionada entre as PARTES por meio dos mecanismos de solução de conflitos previstos no Capítulo XIV – SOLUÇÃO DE CONFLITOS do CONTRATO.

10.3.3. A diferença apurada no FD e na OUTORGA VARIÁVEL deve ser liquidada no(s) mês(es) subsequente(s) à respectiva decisão, mediante o acréscimo ou o desconto da OUTORGA VARIÁVEL vincenda.

10.4. As vistorias para aferição dos Indicadores de desempenho devem ocorrer sem aviso prévio, devendo a CONCESSIONÁRIA conferir livre acesso aos fiscais do PODER CONCEDENTE e/ou aos responsáveis do VERIFICADOR INDEPENDENTE a toda a ÁREA DA CONCESSÃO, desde que estejam a trabalho, devidamente credenciados e identificados.

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

10.4.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá realizar no mínimo 2 (duas) vistorias para cada período de aferição.

10.4.2.1. As diferentes vistorias devem ocorrer, preferencialmente, em dias da semana e horários diferentes, a fim de diversificar a amostra.

10.4.2.2. As diferentes vistorias devem ocorrer, preferencialmente, em intervalos de tempo irregulares a fim de evitar eventual previsibilidade.

10.4.2.3. Para fins de cálculo dos Indicadores, deverá ser considerada a média simples da pontuação contabilizada nas diferentes vistorias.