

**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO E PATRIMÔNIO**

**DIRETORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS**

**CONSULTA PÚBLICA [001/2023]**

**PROCESSO SEI N° [23.0.000014787-7/ 2023]**

**CONCORRÊNCIA N° [●]/2023**

**ANEXO IV DO CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP) NA MODALIDADE  
CONCESSÃO ADMINISTRATIVA PARA REFORMA,  
PRODUÇÃO, INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO E  
OPERAÇÃO DE SANITÁRIOS PÚBLICOS NO MUNICÍPIO  
DE PORTO ALEGRE

Este ANEXO é composto pelo seguinte APÊNDICE, que lhe é parte integrante e indissociável:

APÊNDICE I – DIRETRIZES PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM USUÁRIOS

CONSULTA PÚBLICA

**ÍNDICE**

<b>CAPÍTULO I – DIRETRIZES .....</b>	<b>4</b>
1. REGRAS GERAIS.....	4
2. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO .....	4
3. NOTA FINAL DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO .....	6
4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	15
5. NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO .....	18
6. NOTA FINAL DE RESPOSTA A RECLAMAÇÕES.....	20
7. FATOR DE DESEMPENHO (FD) .....	21
8. CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES.....	22
9. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO.....	23
10. DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA E AGENTE TÉCNICO DE APOIO.....	24

CONSULTA PÚBLICA

## **CAPÍTULO I – DIRETRIZES**

### **1. REGRAS GERAIS**

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

**1.2.** Serão apresentadas as fórmulas de cálculo e a periodicidade da avaliação.

**1.3.** Todos os cálculos necessários para aferição do FD e dos INDICADORES 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 deverá auxiliar o AGENTE TÉCNICO DE APOIO, o Instituto de Pesquisa especializado e o PODER CONCEDENTE no processo de avaliação de desempenho.

**1.5.** A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar acesso do AGENTE TÉCNICO DE APOIO, do Instituto de Pesquisa especializado e do PODER CONCEDENTE às informações necessárias para aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, nos termos do CONTRATO e deste ANEXO.

**1.6.** O FD será calculado mensalmente, a partir de avaliações mensais, proporcional ao número de SANITÁRIOS e QUIOSQUES em operação, conforme cronograma previsto no CONTRATO e no ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**1.7.** Serão utilizados três instrumentos distintos para a mensuração mensal do FD: Avaliação de Desempenho, Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO e Resposta a Reclamações dos USUÁRIOS através da Central de Atendimento ao Cidadão 156.

### **2. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

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

**2.2.** Para fins de aferição dos indicadores, o AGENTE TÉCNICO DE APOIO realizará vistorias *in loco* de maneira aleatória.

**2.3.** A aferição será feita de forma distinta entre os SANITÁRIOS EXISTENTES e os SANITÁRIOS NOVOS, conforme as especificidades de cada um deles.

**2.4.** A aferição dos indicadores nos SANITÁRIOS EXISTENTES e dos SANITÁRIOS NOVOS será realizada por amostragem estatisticamente representativa.

**2.5.** As amostras devem ser independentes, igualmente distribuídas e obtidas por sorteios que possam ser auditados pelas partes. Cada sorteio deverá ser feito no início do dia da própria fiscalização, sem definição prévia ou comunicação a qualquer das PARTES.

**2.6.** As amostras mensais exigidas referentes aos SANITÁRIOS EXISTENTES serão obtidas a partir da fórmula abaixo:

$$n_{se} = [(Z^2 \times p_0) \times (1 - p_0) : (e^2)] : \{1 + [(Z^2 \times p_0) \times (1 - p_0) : (e^2 \times N_{se})]\}$$

Em que:

$n_{se}$  = Tamanho da Amostra de SANITÁRIOS EXISTENTES

Z = Variável da Distribuição Normal Padrão

$p_0$  = Estimativa inicial da proporção de sucessos

e = Erro amostral admitido

$N_{se}$  = Tamanho da População de SANITÁRIOS EXISTENTES = Número de SANITÁRIOS EXISTENTES que já tenham obtido AUTORIZAÇÃO DE OPERAÇÃO até o início do mês em que a mensuração será realizada.

**2.7.** 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 ( $p_0$ ) de SANITÁRIOS EXISTENTES não conformes de 50% (cinquenta por cento), o tamanho da população é o número de SANITÁRIOS EXISTENTES que já tenham obtido a AUTORIZAÇÃO DE OPERAÇÃO até o início do mês em que a mensuração será realizada.

**2.8.** As amostras mensais exigidas referentes aos SANITÁRIOS NOVOS serão obtidas a partir da fórmula abaixo:

$$n_{sn} = [(Z^2 \times p_0) \times (1 - p_0) : (e^2)] : \{1 + [(Z^2 \times p_0) \times (1 - p_0) : (e^2 \times N_{sn})]\}$$

Em que:

$n_{sn}$  = Tamanho da Amostra de SANITÁRIOS NOVOS

Z = Variável da Distribuição Normal Padrão

$p_0$  = Estimativa inicial da proporção de sucessos

e = Erro amostral admitido

$N_{sn}$  = Tamanho da População de SANITÁRIOS NOVOS = Número de SANITÁRIOS NOVOS que já tenham obtido a AUTORIZAÇÃO DE OPERAÇÃO até o início do mês em que a mensuração será realizada.

**2.9.** 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 ( $p_0$ ) de módulos de SANITÁRIOS NOVOS não conformes de 50% (cinquenta por cento), o tamanho da população é o número de SANITÁRIOS NOVOS que já tenham obtido a AUTORIZAÇÃO DE OPERAÇÃO até o início do mês em que a mensuração será realizada.

**2.10.** 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.

**2.11.** As vistorias deverão fazer referência aos SANITÁRIOS analisados, por meio da utilização do código individual constante do ANEXO IV DO EDITAL – LISTA DE ENDEREÇOS.

### **3. NOTA FINAL DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

**3.1.** Para o cálculo da Nota Final de Avaliação de Desempenho (NFAD), que comporá o cálculo do FD, serão calculadas, separadamente, a Nota final de Avaliação de Desempenho dos SANITÁRIOS EXISTENTES (NFADse) e a Nota final de Avaliação de Desempenho dos SANITÁRIOS NOVOS (NFADsn).

**3.2.** Para o cálculo da Nota final de Avaliação de Desempenho dos SANITÁRIOS EXISTENTES (NFADse), serão utilizados as siglas e os pesos da tabela a seguir:

**Tabela 1: Encargos e Indicadores da Avaliação de Desempenho para SANITÁRIOS EXISTENTES**

Dimensão de Avaliação	Indicador	Sigla do indicador	Peso do indicador
Disponibilidade	Cabines Disponíveis	ADse01	15%
	Papel higiênico e papel toalha	ADse02	15%
	Sabonete	ADse03	15%
Higiene e Manutenção das Cabines	Conformidade com critérios de infraestrutura e limpeza	ADse04	15%
Higiene e Manutenção Geral Interna	Conformidade com critérios de infraestrutura e limpeza na área de circulação, nos revestimentos, nos espelhos, nos caixilhos etc.	ADse05	10%
Higiene e Manutenção Geral Externa	Conformidade com critérios de infraestrutura e limpeza nos revestimentos externos, cobertura e área envoltória	ADse06	10%
Sistema de Monitoramento	Disponibilidade e funcionamento do sistema de captação / registro e transmissão de imagens em perfeitas condições de utilização	ADse07	10%
Controle Interno	Elaboração de relatório pela Concessionária	ADse08	10%

Fonte: São Paulo Parcerias, 2023.

**3.3.** A nota de cada Indicador de Desempenho (ADsei) para cada um dos SANITÁRIOS da amostra será obtida conforme procedimento de verificação detalhado em *checklist*. O *checklist* será preenchido todo mês para cada 1 (um) dos SANITÁRIOS EXISTENTES na amostra, conforme a seguir:

**Tabela 2: Checklist dos indicadores da Avaliação de Desempenho dos SANITÁRIOS EXISTENTES**

Dimensão de Avaliação	Indicador	Periodicidade	Nota				
			5	4	3	2	1
Disponibilidade	Cabines disponíveis (n° de cabines disponíveis / n° total)	Mensal	100%	75%	50%	25%	< 25%

Dimensão de Avaliação	Indicador	Periodicidade	Nota				
			5	4	3	2	1
	Papel higiênico e papel toalha (inclui <i>dispensers</i> ) (n° em conformidade / n° total)	Mensal	100%	75%	50%	25%	< 25%
	Sabonete (inclui <i>dispensers</i> ) (n° em conformidade / n° total)	Mensal	100%	75%	50%	25	< 25%
Higiene e Manutenção das Cabines	Conformidade com critérios de infraestrutura e limpeza <sup>1</sup> (n° de cabines em conformidade / n° total)	Mensal	100%	75%	50%	25	< 25%
Higiene e manutenção geral interna	Conformidade com critérios de infraestrutura e limpeza na área de circulação, nos revestimentos, lavatórios, espelhos, caixilhos, etc. (n° de ocorrências) <sup>2</sup>	Mensal	0	1	2	Até 4	> 5
Higiene e manutenção geral externa	Conformidade com critérios de infraestrutura e limpeza nos revestimentos externos, cobertura e PERÍMETRO DA UNIDADE (n° de ocorrências) <sup>3</sup>	Mensal	0	1	2	Até 4	> 5
Sistema de monitoramento	Disponibilidade e funcionamento do sistema de captação / registro e transmissão de imagens em perfeitas condições de utilização	Mensal	conforme	-	-	-	não conforme
Controle Interno	Elaboração de relatório pela Concessionária	Mensal	completo	-	-	-	não fornecido / incompleto

Fonte: São Paulo Parcerias, 2023.

<sup>1</sup> Ocorrências são: locais com presença de lixo no piso, com presença de odores desagradáveis, e paredes e demais estruturas sujas; bacia sanitária inexistente ou danificada, suja, entupida; mal funcionamento da descarga; buracos, rachaduras ou remendos que criem desníveis; infiltrações nas paredes, vazamentos, rachaduras, estruturas aparentes; caixilhos, portas ou outras esquadrias removidas, quebradas ou avariadas; vidros ou outros elementos translúcidos quebrados ou trincados; revestimentos com qualquer tipo de defeito; e demais irregularidades relacionadas a manutenção da infraestrutura e pintura predial.

<sup>2</sup> Ocorrências são: presença de sujeira não decorrente de intempéries naturais, como pixações, objetos afixados nas superfícies externas e demais marcas de sujeira; buracos, rachaduras ou remendos que criem

desníveis; infiltrações nas paredes, vazamentos, rachaduras, estruturas aparentes; caixilhos, portas ou outras esquadrias removidas, quebradas ou avariadas; vidros ou outros elementos translúcidos quebrados ou trincados; revestimentos com qualquer tipo de defeito; e demais irregularidades relacionadas a manutenção da infraestrutura e pintura predial.

<sup>3</sup> Ocorrências são: locais com presença de lixo ou grande concentração de folhas caídas no piso; buracos, rachaduras ou remendos no piso que criem desníveis; infiltrações nas paredes, vazamentos, rachaduras, estruturas aparentes; caixilhos, portas ou outras esquadrias removidas, quebradas ou avariadas; vidros ou outros elementos translúcidos quebrados ou trincados; revestimentos com qualquer tipo de defeito; rachaduras e/ou avarias na cobertura, ocasionando entupimento da tubulação, goteiras ou acúmulo de sujidades; e demais irregularidades relacionadas a manutenção da infraestrutura e pintura predial.

**3.4.** A Nota Final da Avaliação de Desempenho dos SANITÁRIOS EXISTENTES (NFADse) para cada SANITÁRIO é dada pela seguinte expressão:

$$\text{NFADse} = (\text{ADse01g} \times 0,15) + (\text{ADse02g} \times 0,15) + (\text{ADse03g} \times 0,15) + (\text{ADse04g} \times 0,15) + (\text{ADse05g} \times 0,10) + (\text{ADse06g} \times 0,10) + (\text{ADse07g} \times 0,10) + (\text{ADse08} \times 0,10)$$

Em que:

NFADse = Nota Final de Avaliação de Desempenho para SANITÁRIOS EXISTENTES

ADse01g = Nota do Indicador de Desempenho dos SANITÁRIOS EXISTENTES para Cabines Disponíveis

ADse02g = Nota do Indicador de Desempenho dos SANITÁRIOS EXISTENTES para Papel higiênico e papel toalha Geral

ADse03g = Nota do Indicador de Desempenho dos SANITÁRIOS EXISTENTES para Sabonete

ADse04g = Nota do Indicador de Desempenho dos SANITÁRIOS EXISTENTES para Conformidade com critérios de Infraestrutura e Limpeza

ADse05g = Nota do Indicador de Desempenho dos SANITÁRIOS EXISTENTES para Conformidade com Critérios de Infraestrutura e Limpeza na Área de Circulação, nos Revestimentos, nos Espelhos, nos Caixilhos, etc.

ADse06g = Nota do Indicador de Desempenho dos SANITÁRIOS EXISTENTES para Conformidade com Critérios de Infraestrutura e Limpeza nos Revestimentos Externos, Cobertura e Área Envoltória

ADse07g = Nota do Indicador de Desempenho dos SANITÁRIOS EXISTENTES para Disponibilidade e Funcionamento do Sistema de Captação e/ou Registro e Transmissão de Imagens em Perfeitas Condições de Utilização

ADse08 = Nota do Indicador de Desempenho dos SANITÁRIOS EXISTENTES de Desempenho de Controle Interno.

**3.5.** Os indicadores ADse01, ADse02, ADse03 e ADse04 serão calculados a partir de uma média aritmética entre as CABINES de cada SANITÁRIO EXISTENTE da amostra.

**3.6.** O indicador de Controle Interno dos SANITÁRIOS NOVOS (ADse08) será calculado para o conjunto completo de SANITÁRIOS EXISTENTES.

**3.7.** A Nota Geral de cada Indicador de Desempenho (ADgsei), 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 (ADsei) de cada SANITÁRIO da amostra, conforme tabela abaixo:

**Tabela 3: Nota Geral dos Indicadores de Desempenho para SANITÁRIOS EXISTENTES**

Média Aritmética de ADise	Nota ADi Geral (ADigse)
5	1,00
$\geq 4,0$ e $< 5$	0,75
$\geq 3,0$ e $< 4,0$	0,50
$\geq 2,5$ e $< 3,0$	0,25
$< ,25$	0

Fonte: São Paulo Parcerias, 2023.

**3.8.** Para o cálculo da Nota final de Avaliação de Desempenho dos SANITÁRIOS NOVOS (NFADsn), serão utilizados as siglas e os pesos da tabela a seguir:

**Tabela 4: Encargos e Indicadores da Avaliação de Desempenho para SANITÁRIOS NOVOS**

Dimensão de Avaliação	Indicador	Sigla do indicador	Peso do indicador
Disponibilidade	Papel higiênico e papel toalha	ADsn01	15%
	Sabonete	ADsn02	15%
Bebedouro	Qualidade da água	ADsn03	10%
	Infraestrutura	ADsn04	10%
Lavatório	Infraestrutura da torneira do Lavatório	ADsn05	5%

Higiene e manutenção	Bacia sanitária	ADsn06	5%
	Paredes e chão	ADsn07	5%
	Espelho	ADsn08	5%
Área externa	Manutenção	ADsn09	5%
	Limpeza (inclui cobertura)	ADsn10	5%
Sistema de Monitoramento	Disponibilidade e funcionamento do sistema de captação / registro e transmissão de imagens em perfeitas condições de utilização	ADsn11	10%
Controle Interno	Elaboração de relatório pela Concessionária	ADsn12	10%

Fonte: São Paulo Parcerias, 2023.

**3.9.** A nota de cada Indicador de Desempenho (ADsni) para cada um dos SANITÁRIOS será obtida conforme procedimento de verificação detalhado em *checklist*. O *checklist* será preenchido todo mês para cada 1 (um) dos SANITÁRIOS NOVOS na amostra.

**Tabela 5: Checklist dos indicadores da Avaliação de Desempenho para SANITÁRIOS NOVOS**

Dimensão de Avaliação	Indicador	Periodicidade	Nota	
			Atende	Não atende
Disponibilidade	Papel higiênico e papel toalha (inclui <i>dispensers</i> ) na Cabine 1	Mensal	1 = Disponível / intacto / firme	0 = Indisponível / danificado / solto
	Papel higiênico e papel toalha (inclui <i>dispensers</i> ) na Cabine 2 (se houver)	Mensal	1 = Disponível / intacto / firme	0 = Indisponível / danificado / solto
	Sabonete (inclui <i>dispensers</i> ) na Cabine 1	Mensal	1 = Disponível / intacto / firme / sem vazamentos	0 = indisponível / danificado / solto / vazando
	Sabonete (inclui <i>dispensers</i> ) na Cabine 2 (se houver)	Mensal	1 = Disponível / intacto / firme / sem vazamentos	0 = indisponível / danificado / solto / vazando
Bebedouros	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

Dimensão de Avaliação	Indicador	Periodicidade	Nota	
			Atende	Não atende
Lavatório	Infraestrutura da torneira do Lavatório da Cabine 1	Mensal	1 = instalado / intacto / sem vazamento / sem entupimento / torneira com pressão adequada	0 = inexistente / danificado / entupido / torneira com pressão inadequada ou sem água
	Infraestrutura da torneira do Lavatório da Cabine 2 (se houver)	Mensal	1 = instalado / intacto / sem vazamento / sem entupimento / torneira com pressão adequada	0 = inexistente / danificado / entupido / torneira com pressão inadequada ou sem água
Higiene e manutenção	Bacia sanitária da Cabine 1	Mensal	1 = instalada / intacta / limpa / sem vazamento / sem entupimento / descarga com funcionamento adequado	0 = inexistente / danificada / suja / entupida / mal funcionamento da descarga
	Bacia sanitária da Cabine 2 (se houver)	Mensal	1 = instalada / intacta / limpa / sem vazamento / sem entupimento / descarga com funcionamento adequado	0 = inexistente / danificada / suja / entupida / mal funcionamento da descarga
	Paredes e chão da Cabine 1	Mensal	1 = limpos / secos / revestimentos intactos	0 = sujos / úmidos / revestimentos danificados
	Paredes e chão da Cabine 2 (se houver)	Mensal	1 = limpos / secos / revestimentos intactos	0 = sujos / úmidos / revestimentos danificados
	Espelho	Mensal	1 = intacto / limpo	0 = danificado / sujo
Área externa	Manutenção	Mensal	1 = conformidade com critérios de manutenção <sup>1</sup>	0 = desconformidade com critérios de manutenção <sup>1</sup>
	Limpeza (inclui cobertura)	Mensal	1 = limpa / sem acúmulo de lixo	0 = suja / com acúmulo de lixo
Sistema de monitoramento	Disponibilidade e funcionamento do sistema de captação / registro e transmissão de imagens em perfeitas condições de utilização	Mensal	1 = disponibilidade e funcionamento do sistema de captação / registro e transmissão de imagens em perfeitas condições de utilização	0 = sistema de captação indisponível ou inoperante / registro e transmissão de imagens com defeitos de utilização
Controle Interno	Elaboração de relatório pela Concessionária	Mensal	1 = completo	0 = não fornecido ou incompleto

Fonte: São Paulo Parcerias, 2023.

<sup>1</sup> Ocorrências são: mal funcionamento ou indisponibilidade das duchas e seus dispositivos de acionamento (quando houverem), buracos, rachaduras ou remendos no piso que criem desníveis; infiltrações nas paredes, vazamentos, rachaduras, estruturas aparentes; caixilhos, portas ou outras esquadrias removidas, quebradas ou avariadas; vidros ou outros elementos translúcidos quebrados ou trincados; revestimentos com qualquer tipo de defeito; rachaduras e/ou avarias na cobertura, ocasionando entupimento da tubulação, goteiras ou acúmulo de sujidades; e demais irregularidades relacionadas a manutenção da infraestrutura e pintura predial.

**3.10.** A Nota Geral de cada Indicador de Desempenho (ADgsni), 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 (ADsni) de cada SANITÁRIO da amostra, conforme tabela abaixo:

**Tabela 6: Nota Geral dos Indicadores de Desempenho para SANITÁRIOS NOVOS**

Média Aritmética de ADIsn	Nota ADi Geral (ADigsn)
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

Fonte: São Paulo Parcerias, 2023.

**3.11.** A Nota Final da Avaliação de Desempenho SANITÁRIOS NOVOS (NFADsn) para cada SANITÁRIO é dada pela seguinte expressão:

$$NFADsn = (ADsn01g \times 0,15) + (ADsn02g \times 0,15) + (ADsn03g \times 0,10) + (ADsn04g \times 0,10) + (ADsn05g \times 0,05) + (ADsn06g \times 0,05) + (ADsn07g \times 0,05) + (ADsn08g \times 0,05) + (ADsn09g \times 0,05) + (ADsn10g \times 0,05) + (ADsn11g \times 0,10) + (ADsn12g \times 0,10)$$

Em que:

NFADsn = Nota Final de Avaliação de Desempenho SANITÁRIOS NOVOS

ADsn01g = Nota do Indicador de Desempenho dos SANITÁRIOS NOVOS para Papel higiênico e papel toalha Geral

ADsn02g = Nota do Indicador de Desempenho dos SANITÁRIOS NOVOS para Sabonete

ADsn03g = Nota do Indicador de Desempenho dos SANITÁRIOS NOVOS para Qualidade da água Geral

ADsn04g = Nota do Indicador de Desempenho dos SANITÁRIOS NOVOS para Infraestrutura Geral do BEBEDOURO

ADsn05g = Nota do Indicador de Desempenho dos SANITÁRIOS NOVOS para Infraestrutura da Torneira do Lavatório Geral

ADsn06g = Nota do Indicador de Desempenho dos SANITÁRIOS NOVOS para Bacia Sanitária Geral

ADsn07g = Nota do Indicador de Desempenho dos SANITÁRIOS NOVOS para Paredes e Chão Geral

ADsn08g = Nota do Indicador de Desempenho dos SANITÁRIOS NOVOS para Espelho Geral

ADsn09g = Nota do Indicador de Desempenho dos SANITÁRIOS NOVOS para Manutenção da Área Externa Geral

ADsn10g = Nota do Indicador de Desempenho dos SANITÁRIOS NOVOS para Limpeza da Área Externa (inclui cobertura) Geral

ADsn11g = Nota do Indicador de Desempenho dos SANITÁRIOS NOVOS para Manutenção do Sistema de Monitoramento Geral

ADsn12 = Nota do Indicador de Desempenho de Controle Interno

**3.12.** Os indicadores ADsn01, ADsn02, ADsn05, ADsn06, ADsn07 serão calculados a partir de uma média aritmética entre CABINE 1 e CABINE 2, quando os SANITÁRIOS da amostra forem MÓDULOS DUPLOS ou QUIOSQUES. Quando os SANITÁRIOS da amostra forem MÓDULOS SIMPLES será considerada apenas a nota da CABINE 1 para o cálculo dos indicadores ADsn01, ADsn02, ADsn05, ADsn06 e ADsn07.

**3.13.** O indicador de Controle Interno dos SANITÁRIOS NOVOS (ADsn11) será calculado para o conjunto completo de SANITÁRIOS NOVOS da amostra.

**3.14.** A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, mensalmente, tanto para os SANITÁRIOS EXISTENTES como para os SANITÁRIOS NOVOS, 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.

**3.15.** As notas de cada indicador da Avaliação de Desempenho (ADi) serão binárias, 0 (zero) ou 1 (um), em que 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.

**3.16.** Caso a CONCESSIONÁRIA apresente a média aritmética de desempenho menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) para um mesmo indicador de desempenho por 3 (três) meses consecutivos, ela 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.

**3.17.** 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.

**3.18.** A Nota Final da Avaliação de Desempenho (NFAD) é composta por uma média ponderada entre a Nota Final da Avaliação de Desempenho dos SANITÁRIOS EXISTENTES (NFADse) e dos SANITÁRIOS NOVOS (NFADsn).

**3.18.1.** A Nota Final da Avaliação de Desempenho (NFAD) será composta conforme a expressão abaixo:

$$NFAD = [(N_{se} \times NFADse) + (N_{sn} \times NFADsn)] / (N_{se} + N_{sn})$$

Em que:

NFAD = Nota Final de Avaliação de Desempenho

NFADse= Nota Final de Avaliação de Desempenho para SANITÁRIOS EXISTENTES

NFADsn = Nota Final de Avaliação de Desempenho para SANITÁRIOS NOVOS

$N_{se}$  = Tamanho da População de SANITÁRIOS EXISTENTES = Número de SANITÁRIOS EXISTENTES que já tenham obtido AUTORIZAÇÃO DE OPERAÇÃO até o início do mês em que a mensuração será realizada.

$N_{sn}$  = Tamanho da População de SANITÁRIOS NOVOS = Número de SANITÁRIOS NOVOS que já tenham obtido a AUTORIZAÇÃO DE OPERAÇÃO até o início do mês em que a mensuração será realizada.

#### **4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

**4.1.** As diretrizes para a Pesquisa de Satisfação do Usuário estão dispostas no APÊNDICE ÚNICO – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO, parte integrante deste ANEXO IV – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

**4.2.** 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 Instituto de Pesquisa responsável

pela aferição dessa nota é livre para definir o método de se questionar os USUÁRIOS para esse fim, conforme o referido APÊNDICE I – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO.

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

**4.4.** A amostra dos SANITÁRIOS EXISTENTES deve obedecer ao mesmo padrão disposto no subitem 2.6.

**4.5.** A amostra dos SANITÁRIOS NOVOS deve obedecer ao mesmo padrão disposto no subitem 2.8.

**4.6.** 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 7 – Exemplo de formulário de pesquisa de satisfação do usuário**

CONSULTA PÚBLICA

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

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 (se houver)	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
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 o(s) lavatório(s) estava(m) adequado(s)?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Como você avalia as condições de limpeza e conservação das paredes e do chão?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Qual sua opinião sobre as condições de limpeza e conservação do espelho?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Qual sua opinião sobre as condições de limpeza e conservação da área externa do sanitário? (Quando houver duchas, incluí-las na avaliação)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Fonte: São Paulo Parcerias, 2023.

## 5. NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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

**Tabela 8 – 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	8%
	Lavatório	PS08	8%
	Paredes e chão	PS09	8%
	Espelho	PS010	8%
	Área Externa	PS011	8%

Fonte: São Paulo Parcerias, 2023.

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

**Tabela 9 – Nota Geral dos Indicadores de Desempenho**

Média Aritmética de PSi	Nota PSi Geral (PSig)
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

Fonte: São Paulo Parcerias, 2023.

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

$$NFPS = (PS01g \times 0,15) + (PS02g \times 0,15) + (PS03g \times 0,05) + (PS04g \times 0,05) + (PS05g \times 0,10) + (PS06g \times 0,10) + (PS07g \times 0,08) + (PS08g \times 0,08) + (PS09g \times 0,08) + (PS10g \times 0,08) + (PS11g \times 0,08)$$

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

PS11g = Nota da Satisfação Relativa à área externa Geral

**5.3.** A NFPS variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima. Após cada mês de aferição, o Instituto de Pesquisa deverá elaborar relatório compreendendo o resultado Nota Final da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO bem como todas as informações pertinentes quanto à pesquisa conduzida, inclusive o perfil demográfico dos USUÁRIOS.

**5.4.** Para os SANITÁRIOS EXISTENTES, caso o SANITÁRIO da amostra utilizada pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO não tenha BEBEDOURO associado, a Nota dos indicadores PS03 e PS04, elencados acima, será considerada igual a 1 (um).

**5.5.** A Nota Final da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO (NFPS) será composta conforme a expressão abaixo:

$$NFPS = [(N_{se} \times NFPS_{se}) + (N_{sn} \times NFPS_{sn})] / (N_{se} + N_{sn})$$

Em que:

NFPS = Nota Final de Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO

NFPS<sub>se</sub> = Nota Final de Avaliação de Pesquisa de Satisfação do Usuário para SANITÁRIOS EXISTENTES

NFPSn = Nota Final de Avaliação de Pesquisa de Satisfação do Usuário para SANITÁRIOS NOVOS

$N_{se}$  = Tamanho da População de SANITÁRIOS EXISTENTES = Número de SANITÁRIOS EXISTENTES que já tenham obtido AUTORIZAÇÃO DE OPERAÇÃO até o início do mês em que a mensuração será realizada.

$N_{sn}$  = Tamanho da População de SANITÁRIOS NOVOS = Número de SANITÁRIOS NOVOS que já tenham obtido a AUTORIZAÇÃO DE OPERAÇÃO até o início do mês em que a mensuração será realizada.

**5.6.** O Instituto de Pesquisa deverá 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.

**5.7.** 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 3 (três) meses consecutivos, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido indicador da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

**5.8.** 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.

## **6. NOTA FINAL DE RESPOSTA A RECLAMAÇÕES**

**6.1.** O objetivo do indicador de resposta a reclamações é checar se a CONCESSIONÁRIA responde às reclamações dos USUÁRIOS por meio da Central de Atendimento ao Cidadão 156 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 pela Central de Atendimento ao Cidadão 156 ou diretamente do USUÁRIO. A resposta ao USUÁRIO deverá ser comunicada ao PODER CONCEDENTE, indicando o prazo para a resolução do problema indicado.

**6.2.** 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.

**6.3.** 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.

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

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

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

**Tabela 10 –NFRR segundo escala de reclamações não respondidas no prazo**

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

Fonte: São Paulo Parcerias, 2023.

**6.7.** Se a CONCESSIONÁRIA responder 10 (dez) ou mais reclamações fora do prazo de 5 (cinco) dias úteis no período de 30 (trinta) dias, a NFRR será 0 (zero).

**6.8.** A NFRR começa a ser contabilizada a partir do mês em que o 1º (primeiro) SANITÁRIO obtiver AUTORIZAÇÃO DE OPERAÇÃO.

## **7. FATOR DE DESEMPENHO (FD)**

**7.1.** O resultado do FD compõe o valor da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA a ser pago pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA nos termos do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO E DO APORTE.

**7.2.** A cada mês deverá ser calculada a nota do Fator de Desempenho Mensal (FDm), conforme a fórmula a seguir:

$$FDm = ((NFAD \times 0,60) + (NFPS \times 0,20) + (NFRR \times 0,20))$$

Em que:

FDm = Nota do Fator de Desempenho Mensal

NFAD = Nota Final de Avaliação de Desempenho obtida para aquele mês

NFPS = Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário obtida para aquele mês

NFRR = Nota Final de Resposta de Reclamações obtida para aquele mês

**7.3.** O FDm variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima.

**7.4.** As avaliações serão realizadas a partir do mês em que o 1º (primeiro) SANITÁRIO obtiver AUTORIZAÇÃO DE OPERAÇÃO.

**7.5.** Se a CONCESSIONÁRIA obtiver FDm inferior a 0,5 (cinco décimos) por 3 (três) trimestres consecutivos, no período de 1 (um) ano, ou 4 (quatro) trimestres não consecutivos, em um período de 3 (três) anos, o PODER CONCEDENTE poderá instaurar processo administrativo para decretar a caducidade do CONTRATO.

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

## **8. CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES**

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

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

**8.3.** 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).

**8.4.** 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).

## **9. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO**

**9.1.** Após cada mês 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.

**9.2.** Após cada mês de aferição, o Instituto de Pesquisa especializado deverá consolidar e enviar, à CONCESSIONÁRIA, ao PODER CONCEDENTE e ao AGENTE TÉCNICO DE APOIO, relatório compreendendo o resultado da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário bem como todas as informações utilizadas para a sua aferição e dos INDICADORES DE DESEMPENHO que o compõem, no prazo de até 5 (cinco) dias após o encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

**9.3.** O AGENTE TÉCNICO DE APOIO deve consolidar e enviar, à CONCESSIONÁRIA, ao PODER CONCEDENTE e à INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA, o RELATÓRIO DE DESEMPENHO, compreendendo, além do resultado da Nota Final de Avaliação de Desempenho, a Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário, a Nota Final de Resposta a Reclamações e o cálculo do Fator de Desempenho Mensal, no prazo de até 10 (dez) dias após o encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

**9.4.** O AGENTE TÉCNICO DE APOIO deve enviar às PARTES, a cada mês o resultado da aferição do FATOR DE DESEMPENHO.

**9.5.** 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 9.4, no prazo de até 5 (cinco) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

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

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

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

**9.9.** As vistorias para preenchimento dos formulários de avaliação podem ocorrer independentemente de aviso prévio, devendo a CONCESSIONÁRIA conferir livre acesso aos fiscais do PODER CONCEDENTE e/ou aos responsáveis do AGENTE TÉCNICO DE APOIO a todas as instalações, desde que estejam a trabalho, devidamente credenciados e identificados.

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

**9.11.** 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).

## **10. DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA E AGENTE TÉCNICO DE APOIO**

**10.1.** 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.

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

**10.3.** O AGENTE TÉCNICO DE APOIO e o Instituto de Pesquisa serão contratados, sob o regime privado, pela CONCESSIONÁRIA, a quem competirá arcar, integralmente, com os respectivos custos da contratação.

**10.4.** A seleção e contratação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO e do Instituto de Pesquisa, a despeito de seguir as normas de direito privado, aplicáveis em conformidade com as atribuições, prazos e obrigações previstos neste ANEXO, devem ser realizadas pela CONCESSIONÁRIA com observância à impessoalidade, à igualdade e à publicidade, aplicando-se os seguintes parâmetros:

**10.4.1.** Publicação de edital de chamamento público para a apresentação de propostas para a prestação de serviços de AGENTE TÉCNICO DE APOIO e do Instituto de Pesquisa no sítio eletrônico da CONCESSIONÁRIA e em 2 (dois) jornais de grande circulação com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência da data de seleção;

**10.4.2.** Previsão, no edital de chamamento público, apenas de requisitos de qualificação técnica relativos à demonstração de experiência prévia em atividades de fiscalização de contrato, auditoria operacional e certificação de processos, para o caso do AGENTE TÉCNICO DE APOIO, e de experiência prévia em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas para o caso do Instituto de Pesquisa; e

**10.4.3.** Adoção de critério de seleção com base apenas em técnica ou técnica e preço.

**10.5.** A atuação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO e do Instituto de Pesquisa terá início no mês em que o 1º (primeiro) SANITÁRIO obtiver AUTORIZAÇÃO DE OPERAÇÃO e perdurará até o final do CONTRATO, sendo que as Etapas I descritas nos subitens 10.28 “a)” e 10.29 “a)” devem estar finalizadas até o início do período de aferição do primeiro FD.

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

**10.7.** 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 Federal nº 9.605, de 12.02.1998; e
- b) contar com equipe técnica de especialistas de nível superior, qualificados profissionalmente.

**10.8.** Adicionalmente ao disposto no item 10.7, 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.

**10.9.** 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.

**10.10.** 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.

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

**10.12.** Havendo a constatação de que a CONCESSIONÁRIA agiu de má-fé ao realizar a seleção e a contratação da entidade responsável, poderão ser aplicadas as penalidades previstas no CONTRATO.

**10.13.** Caso haja, por parte da entidade responsável o descumprimento de qualquer regra do CONTRATO e de seus ANEXOS, o PODER CONCEDENTE poderá requerer à CONCESSIONÁRIA a contratação de nova entidade responsável.

**10.14.** Em até 6 (seis) meses antes do término do contrato celebrado com o AGENTE TÉCNICO DE APOIO a CONCESSIONÁRIA deverá iniciar procedimento de seleção de novo AGENTE TÉCNICO DE APOIO mediante submissão das empresas selecionadas ao PODER CONCEDENTE.

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

**10.16.** Quando da contratação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO, a CONCESSIONÁRIA fará constar no contrato a obrigação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO atender integralmente ao disposto no CONTRATO.

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

#### **VEDAÇÕES**

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

#### **CONTRATO**

**10.19.** A CONCESSIONÁRIA deverá, elaborar e submeter à aprovação do PODER CONCEDENTE 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.

**10.20.** 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 o PODER CONCEDENTE.

**10.21.** 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.

**10.22.** 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.

**10.23.** Eventuais discordâncias quanto ao conteúdo produzido pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO ou pelo Instituto de Pesquisa serão dirimidas conforme os mecanismos de solução de conflitos previstos no CONTRATO.

#### **RELAÇÃO COM AS PARTES**

**10.24.** 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 ao PODER CONCEDENTE.

**10.25.** 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.

**10.26.** 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.

**10.27.** 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.

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

- a) Etapa I: realizada antes do início de sua operação, consistirá no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados e no desenvolvimento da metodologia de realização das pesquisas, na padronização dos relatórios a serem entregues e na definição das formas de comunicação oficial junto à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE. Com base neste diagnóstico inicial, será possível o desenvolvimento de sugestões de melhoria nos procedimentos pela própria CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE; e
- b) Etapa II: 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.

**10.29.** 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.