

**MINUTA**

**GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA  
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO**

**CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº [●]  
Processo Administrativo: [●]**

**OBJETO: CONCESSÃO DE OBRA PARA A AMPLIAÇÃO, MODERNIZAÇÃO,  
MANUTENÇÃO, OPERAÇÃO E GESTÃO DA CENTRAL DE ABASTECIMENTO DE  
SALVADOR (CEASA SALVADOR)**

**ANEXO VI – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

## SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. REGRAS GERAIS.....</b>                                    | <b>2</b>  |
| <b>2. FATOR DE DESEMPENHO (FDE) .....</b>                       | <b>4</b>  |
| 2.1. ÍNDICES .....  | 5         |
| 2.1.1. Índice de Conformidade (IC) .....                        | 5         |
| 2.1.2. Índice de Disponibilidade (ID) .....                     | 10        |
| 2.1.2.1. Procedimento de Avaliação .....                        | 10        |
| 2.1.2.2. Indicadores .....                                      | 12        |
| 2.1.2.2.1. Disponibilidade “Boxes” .....                        | 12        |
| 2.1.2.2.2. Disponibilidade “Módulos” .....                      | 12        |
| 2.1.2.2.3. Disponibilidade “Estruturas Gerais” .....            | 12        |
| 2.1.2.2.4. Disponibilidade “Entorno” .....                      | 13        |
| 2.1.2.3. Modelo de Avaliação – Vistorias .....                  | 13        |
| 2.1.3. Índice de Satisfação (IS) .....                          | 17        |
| 2.2 PROCEDIMENTO DE OBTENÇÃO DO FATOR DE DESEMPENHO (FDE) ..... | 20        |
| 2.3 APLICAÇÃO DO FATOR DE DESEMPENHO (FDE) .....                | 21        |
| <b>3. CADUCIDADE DO CONTRATO.....</b>                           | <b>21</b> |

O Sistema de Mensuração de Desempenho (SMD) compreende o conjunto de metas, padrões de qualidade, formas de aferição e periodicidade para a avaliação da qualidade das atividades desempenhadas pela CONCESSIONÁRIA, conforme disposto no CONTRATO, em especial neste ANEXO.

O Sistema de Mensuração de Desempenho (SMD) destina-se a fixar o nível de qualidade mínimo desejado pelo PODER CONCEDENTE e a permitir a aferição do desempenho da CONCESSIONÁRIA em suas atividades e possibilitar o cálculo do FATOR DE DESEMPENHO (FDE).

O FATOR DE DESEMPENHO (FDE) é o resultado da soma do valor aferido por 3 (três) indicadores de desempenho: Índice de Conformidade (IC), Índice de Disponibilidade (ID) e Índice de Satisfação (IS).

A avaliação realizada pelo PODER CONCEDENTE consistirá na aferição do desempenho, de acordo com os 3 (três) indicadores que, juntos, possibilitarão a mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA na execução do OBJETO do CONTRATO.

Para as áreas com baixo desempenho na qualidade da atividade mensurada, 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 análise dos indicadores de desempenho também terá como base o PLANO OPERACIONAL aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

O SMD deverá ser revisto e modificado, se for o caso, ao longo da Concessão, visando manter a sua atualidade.

## 2. FATOR DE DESEMPENHO (FDE)

O Fator de Desempenho (FDE) 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 dos seguintes 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 na CEASA, bem como avalia a conformidade em relação à entrega do relatório técnico de conformidade operacional referente a todas as atividades desempenhadas pela Concessionária.
- Índice de Disponibilidade (ID): avalia o grau de disponibilidade da infraestrutura e o desempenho nas atividades desenvolvidas pela Concessionária na CEASA.
- Índice de Satisfação (IS): medido diretamente com Usuários da CEASA, avalia a percepção dos mesmos a respeito da qualidade da infraestrutura e das atividades desempenhadas pela Concessionária.

As avaliações para obtenção do FDE serão aplicadas especificamente para os espaços da CEASA, cuja gestão esteja sob responsabilidade direta da CONCESSIONÁRIA.

A partir do 25º mês, inclusive, a contar da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, o PODER CONCEDENTE poderá realizar a primeira avaliação anual do alcance das metas estabelecidas em relação ao FDE, sendo que nesta primeira avaliação não serão aplicados os descontos previstos neste Anexo. Entretanto, a CONCESSIONÁRIA deverá atender as melhorias e correções indicadas decorrentes de eventuais descumprimentos ou falhas de conformidade, apresentando Plano de Ação específico.

A partir da finalização da segunda avaliação anual do alcance das metas estabelecidas em relação ao FDE, caso existam falhas de conformidades ou inadimplência na execução do OBJETO da CONCESSÃO, poderão ser aplicadas as disposições contidas no item 2.3 deste Anexo, de modo que os descontos porventura existentes incidirão sobre as parcelas de taxa de administração do condomínio, de que trata o Anexo VIII do Edital, nos 12 meses subsequentes, até que sobrevenha nova avaliação de alcance de metas

As verificações, mensurações e aferições da qualidade da infraestrutura e dos serviços prestados poderão ocorrer a qualquer tempo, sendo que as avaliações serão consolidadas pelo PODER CONCEDENTE anualmente.

A tabela a seguir ilustra a composição do Fator de Desempenho (FDE):

TABELA 1 – Composição FDE

| <b>FATOR DE DESEMPENHO (FDE)</b>            |                                      |           |
|---|--------------------------------------|-----------|
| Índice de Conformidade (IC)<br>Peso: 20%    | Conformidade de Normas (CN)          | Peso: 90% |
|   | Conformidade de Relatórios (CR)      | Peso: 10% |
| Índice de Disponibilidade (ID)<br>Peso: 40% | Disponibilidade de Boxes             | Peso: 25% |
|   | Disponibilidade de Módulos           | Peso: 25% |
|   | Disponibilidade de Estruturas Gerais | Peso: 25% |
|   | Disponibilidade do Entorno           | Peso: 25% |
| Índice De Satisfação (IS)<br>Peso: 40%      | Infraestrutura                       | Peso: 25% |
|   | Acessibilidade e Segurança           | Peso: 25% |
|   | Higiene e Limpeza                    | Peso: 25% |
|   | Relacionamento com a Concessionária  | Peso: 25% |

## 2.1. Índices

O **Fator de Desempenho (FDE)** será composto pelos seguintes indicadores, o **Índice de Conformidade (IC)**, o **Índice de Desempenho (ID)** e o **Índice de Satisfação (IS)**:

O resultado do **FDE** será obtido por meio da seguinte fórmula:

$$\text{FDE} = (0,2 \times \text{IC}) + (0,4 \times \text{ID}) + (0,4 \times \text{IS})$$

### 2.1.1. Índice de Conformidade (IC)

O **Índice de Conformidade (IC)** retratará a aderência das atividades e 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 Plano Operacional.

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

- Conformidade de Normas (CN)
- Conformidade de Relatórios (CR)

O IC será calculado pela ponderação de seus respectivos indicadores:

- Conformidade de Normas (CN): Peso de 90%;
- Conformidade de Relatórios (CR): Peso de 10%.

Portanto o IC será obtido pelo resultado da fórmula abaixo:

$$IC = 0,9*CN + 0,1*CR$$

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 um dos itens indicados, a nota será equivalente a 1 (um), caso contrário a nota será equivalente a 0 (zero).

Os indicadores CN e CR serão calculados a partir da média aritmética das notas dos seus itens.

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 existentes na CEASA.

TABELA 2 - Conformidade de Normas

| Nº | ITEM     | PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO   | FREQUÊNCIA DA AVALIAÇÃO | MÉTRICA DE AVALIAÇÃO                   |   |
|----|----------|---|-------------------------|--|---|
|    |          |   |                         | 0                                      | 1 |
| 1  | Resíduos | Apresentar documentos que comprovem a correta dispensação dos resíduos, em observação às resoluções e instruções normativas de órgãos ambientais aplicáveis, bem como o cumprimento dos | Semestral               | 1 – Cumprimento<br>0 – Não cumprimento |   |

|   |                                    |  |                                  |  |
|---|------------------------------------|--|----------------------------------|--|
|   |                                    | planos de gerenciamento de resíduos  |                                  |  |
| 2 | Controle de Pragas                 | Apresentar laudo técnico e certificado de garantia 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<br>0 – Não cumprimento |
| 3 | Seguros                            | Apresentar cópia das apólices de seguro vigentes em atendimento aos limites mínimos de indenização   | Anual                            | 1 – Cumprimento<br>0 – Não cumprimento |
| 4 | Segurança contra incêndio e pânico | Apresentar o Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) e documento de formação e treinamento da brigada de incêndio.   | Conforme legislação/<br>validade | 1 – Cumprimento<br>0 – Não cumprimento |
| 5 | Segurança e prevenção de acidentes | Apresentar documento de formação e treinamento da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA)  | Semestral                        | 1 – Cumprimento<br>0 – Não cumprimento |
| 6 | Qualidade da água                  | Apresentar laudo técnico de empresa especializada em potabilidade da água e comprovação de limpeza e higienização dos reservatórios de água, em conformidade às legislações específicas  | Semestral                        | 1 – Cumprimento<br>0 – Não cumprimento |
| 7 | Licença Ambiental                  | Apresentar comprovante do certificado de licença válido  | Conforme legislação/<br>validade | 1 – Cumprimento<br>0 – Não cumprimento |
| 8 | Alvarás                            | Apresentar os alvarás de funcionamento e da vigilância sanitária   | Conforme legislação/<br>validade | 1 – Cumprimento<br>0 – Não cumprimento |

A Conformidade de Relatórios (CR) avalia a conformidade em relação à entrega do Relatório de Conformidade Operacional referente a todos os serviços prestados na CEASA.

O Relatório de Conformidade Operacional deverá ser entregue **semestralmente** e composto, sem se limitar, pelos seguintes elementos:

- Plano Operacional de todos os serviços relacionados na concessão, incluindo cronograma de atividades, com horários e periodicidade conforme requerimentos mínimos especificados no Anexo IV do Edital;
- 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 FDE. 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:

TABELA 3 - Conformidade de Relatórios (CR)

| Item           |                                    | Procedimento de Avaliação  | Métrica de Avaliação   | Check-List                           | Detalhamento  |
|----------------|------------------------------------|--|--|--------------------------------------|---|
| 1              | Relatório Informativo              | A Concessionária deve apresentar o Relatório dentro dos parâmetros requisitados. Este relatório deve constar no Relatório de Conformidade Operacional. O relatório deve conter todos os itens aqui listados, sempre se comparando com outros períodos. | Entrega no prazo com informações acuradas = 1;<br>Não entregue = 0 | Portaria                             | Número de pessoas que acessaram o Ceasa.  |
|                |                                    |  |  |                                      | Quantidade de caminhões pesados   |
|                |                                    |  |  |                                      | Volume de alimentos pesados   |
|                |                                    |  |  | Locações                             | Relação das locações realizadas no período, com quantidade, preço cobrado por tipo de ambiente e valor arrecadado |
|                |                                    |  |  |                                      | Banco de Alimentos  |
|                |                                    |  |  | Quantidade de alimentos distribuídos |   |
|                |                                    |  |  | Número de entidades beneficiadas     |   |
| Estacionamento | Quantidade de automóveis por tipo. |  |  |                                      |   |



|                           |  |  |   |                                 |   |
|---------------------------|--|--|---|---------------------------------|---|
|                           |  |  |   |                                 | Preço cobrado por automóvel, por tipo   |
|                           |  |  |   |                                 | Quantidade de automóveis que pagaram o estacionamento, por tipo e valor arrecadado. |
| 2                         | Relatório Gerencial Financeiro   | A Concessionária deve apresentar o Relatório dentro dos parâmetros requisitados. Este relatório deve constar no Relatório Geral da Operação. O relatório deve conter todos os itens aqui listados, sempre se comparando com outros períodos. | Entrega no prazo com informações acuradas = 1; Não entregue = 0 | Introdução Indicadores          | Relatório Administrativo. Descrição, resultados.                                    |
|                           |  |  |   | Financeiro                      | Balanco Receita Bruta.  |
|                           |  |  |   |                                 | EBIDTA.   |
|                           |  |  |   |                                 | EBIT.   |
|                           |  |  |   |                                 | Balanco Despesas Totais.  |
|                           |  |  |   | Operação                        | Investimentos.  |
| Estrutura Organizacional. |  |  |   |                                 |   |
| Projeção Financeira       | Fornecedores e Parceiros.  |  |   |                                 |   |
|                           | Informações atualizadas das projeções financeiras da Concessão, considerando os resultados reais obtidos desde o início da Concessão até o semestre anterior e os resultados projetados até o fim do prazo da Concessão, |  |   |                                 |   |
| 3                         | Relatório de Sinistros   | A Concessionária deve apresentar o Relatório dentro dos parâmetros requisitados. Este relatório deve constar no Relatório Geral da Operação. O relatório deve conter todos os itens aqui listados, sempre se comparando com outros períodos. | Entrega no prazo com informações acuradas = 1; Não entregue = 0 | Ocorrências policiais           | Número total de ocorrências   |
|                           |  |  |   |                                 | Tipo de ocorrência  |
|                           |  |  |   |                                 | Medidas tomadas   |
|                           |  |  |   | Ocorrências médicas             | Número total de ocorrências   |
|                           |  |  |   |                                 | Tipo de ocorrência  |
|                           |  |  |   |                                 | Medidas tomadas   |
|                           |  |  |   | Acidentes pessoais              | Número total de acidentes   |
|                           |  |  |   |                                 | Tipo de acidente  |
|                           |  |  |   |                                 | Medidas tomadas   |
|                           |  |  |   | Acidentes ambientais            | Número total de acidentes   |
|                           |  |  |   |                                 | Tipo de acidente  |
|                           |  |  |   |                                 | Grau de devastação  |
| Medidas tomadas           |  |  |   |                                 |   |
| 4                         | Atas de Comitês  | A Concessionária deve apresentar as Atas dos Comitês definidos em seu modelo de Governança.  | Entrega no prazo com informações acuradas = 1; Não entregue = 0 | Ata da última reunião de comitê | Registro das principais deliberações em ata   |

### 2.1.2. Índice de Disponibilidade (ID)

O Índice de Disponibilidade (IDI) foi elaborado para retratar a disponibilidade da Ceasa. A avaliação da disponibilidade é feita em relação aos setores: boxes, módulos, estruturas gerais e entorno.

A avaliação de disponibilidade de cada setor gera um indicador de disponibilidade correspondente. Para cada setor foram definidos os itens específicos, que devem ter a sua disponibilidade pesquisada.

O Índice de Disponibilidade é formado por quatro indicadores:

1. Disponibilidade “Boxes” (DBO);
2. Disponibilidade “Módulos” (DMO);
3. Disponibilidade “Estruturas Gerais” (DEG);
4. Disponibilidade “Entorno” (DEN).

Cada indicador busca corresponder a determinadas áreas, espaços, ambientes ou locais, de acordo com a tabela abaixo:

TABELA 4 – Áreas de Correspondência

| <b>Indicador</b>                    | <b>Áreas da Ceasa</b>  |
|-------------------------------------|--|
| Disponibilidade “Boxes”             | Galpões Permanentes, Centrais de Distribuição e Frigorífico.   |
| Disponibilidade “Módulos”           | Galpões Não Permanentes  |
| Disponibilidade “Estruturas Gerais” | Prédio de Apoio aos Funcionários, Pernoite de Caminhoneiros, Praça de Alimentação, Portarias, Sanitários, Administração, Banco de Alimentos. |
| Disponibilidade “Entorno”           | Estacionamentos, urbanização, reservatórios, subestações elétricas e áreas externas.   |

#### 2.1.2.1. Procedimento de Avaliação

Cada um dos indicadores é avaliado por meio da verificação, independente, dos seus itens. De acordo com a avaliação que tiver, cada item irá receber uma nota, na escala de 1 (um) a 5 (cinco), nos seguintes termos:

TABELA 5 – Notas

| <b>Conceito</b> | <b>Nota</b> |
|-----------------|-------------|
| Ruim            | 1 (Um)      |
| Regular         | 2 (Dois)    |
| Bom             | 3 (Três)    |
| Muito Bom       | 4 (Quatro)  |
| Ótimo           | 5 (Cinco)   |

O valor resultante da média aritmética dos itens constantes de um mesmo indicador irá fornecer a Nota de Adequação (NA) relativa àquele indicador.

Uma vez obtidos os indicadores de disponibilidade, é possível calcular a Nota de Adequação Final (NAF). Essa nota é o resultado da média aritmética das Notas de Adequação de cada um dos quatro indicadores.

A nota de adequação final consistirá em um número de 1 (um) a 5 (cinco), obtido da seguinte maneira:

$$NAF = (DBO + DMO + DEG + DEN)/4$$

O Índice de Disponibilidade é obtido a partir da Nota de Adequação Final, de acordo com os seguintes parâmetros:

TABELA 6 – NAF

| <b>Nota de Adequação Final (NAF)</b> | <b>Índice de Disponibilidade (IDI)</b> |
|--------------------------------------|--|
| NAF < 1                              | 0                                      |
| 1 ≤ NAF < 2                          | 0.3                                    |
| 2 ≤ NAF < 3                          | 0.5                                    |
| 3 ≤ NAF < 4                          | 0.8                                    |
| NAF ≥ 4                              | 1                                      |

A frequência da avaliação será trimestral, podendo ocorrer vistorias mais de uma vez durante um mesmo trimestre, de modo que a Nota de Adequação Final consistirá na média aritmética das notas obtidas em cada vistoria ocorrida naquele mesmo trimestre.

A avaliação dos grupos “Predial Civil”, “Elétrico”, “Hidráulico”, “Limpeza e Higiene” e “Paisagismo” observará o cronograma disposto no Plano de Intervenção e se dará apenas sobre as estruturas novas e/ou reformadas.

### 2.1.2.2. Indicadores

#### 2.1.2.2.1. Disponibilidade “Boxes”

Este indicador possui os seguintes itens para avaliação:

TABELA 7 – Itens de Avaliação “Boxes”

| # | Grupos            | Quantidade de Itens | Itens  |
|---|-------------------|---------------------|--|
| 1 | Predial Civil     | 7                   | Alvenaria, Sinalização, Materiais Metálicos/Madeira, Cobertura, Revestimentos, Materiais Vitrificados, Elementos de Preenchimento. |
| 2 | Elétrico          | 4                   | Iluminação Geral, CFTV, Elementos de Controle, Câmaras frias e sistemas de refrigeração do Frigorífico.                            |
| 3 | Hidráulico        | 2                   | Instalações Hidro Sanitárias, Combate a Incêndio.  |
| 4 | Limpeza & Higiene | 2                   | Controle de Pragas, Limpeza de áreas comuns.   |

#### 2.1.2.2.2. Disponibilidade “Módulos”

Este indicador possui os seguintes itens para avaliação:

TABELA 8 – Itens de Avaliação “Módulos”

| # | Grupos            | Quantidade de Itens | Itens  |
|---|-------------------|---------------------|--|
| 1 | Predial Civil     | 7                   | Alvenaria, Sinalização, Materiais Metálicos/Madeira, Cobertura, Revestimentos, Materiais Vitrificados, Elementos de Preenchimento. |
| 2 | Elétrico          | 3                   | Iluminação Geral, CFTV, Elementos de Controle.   |
| 3 | Hidráulico        | 2                   | Instalações Hidro Sanitárias, Combate a Incêndio.  |
| 4 | Limpeza & Higiene | 2                   | Controle de Pragas, Limpeza de áreas comuns.   |

#### 2.1.2.2.3. Disponibilidade “Estruturas Gerais”

Este indicador possui os seguintes itens para avaliação:

TABELA 9 – Itens de Avaliação “Estruturas Gerais”

| # | Grupos | Quantidade de Itens | Itens |
|---|--------|---------------------|-------|
|---|--------|---------------------|-------|

|   |                   |   |   |
|---|-------------------|---|---|
| 1 | Predial Civil     | 7 | Alvenaria, Materiais Vitrificados, Materiais Metálicos/Madeira, Sinalização, Elementos de Preenchimento, Revestimentos, Cobertura   |
| 2 | Elétrico          | 4 | Iluminação Geral, Elementos de Controle, CFTV, Câmara fria e sistemas de refrigeração do Banco de Alimentos.  |
| 3 | Hidráulico        | 2 | Instalações Hidro Sanitárias, Combate a Incêndio.   |
| 4 | Eletromecânico    | 2 | Cancelas/catracas, Balança.   |
| 5 | Limpeza & Higiene | 8 | Controle de Pragas, Limpeza dos Sanitários, Limpeza das Áreas de Alimentação, Limpeza da Administração, Limpeza Área Comum, Limpeza Banco de Alimentos. Limpeza Prédio de Apoio aos Funcionários, Limpeza Pernoite de Caminhoneiros |

#### 2.1.2.2.4. Disponibilidade “Entorno”

Este indicador possui os seguintes itens para avaliação:

TABELA 10 – Itens de Avaliação “Entorno”

| # | Grupos            | Quantidade de Itens | Itens   |
|---|-------------------|---------------------|---|
| 1 | Predial Civil     | 5                   | Alvenaria, Sinalização, Entulhos Inacessíveis, Revestimentos, Materiais Metálicos/Madeira |
| 2 | Elétrico          | 3                   | Iluminação Geral, CFTV, Cancelas de veículos  |
| 3 | Hidráulico        | 2                   | Instalações Hidro Sanitárias, Combate a Incêndio.   |
| 4 | Limpeza & Higiene | 2                   | Controle de Pragas, Limpeza Área Comum  |
| 5 | Paisagismo        | 1                   | Áreas verdes  |

#### 2.1.2.3. Modelo de Avaliação – Vistorias

O modelo de avaliação seguinte deverá ser utilizado para a realização de vistorias em todos os itens especificados no Índice de Disponibilidade. Foi definido, para cada item, o que deve ser entendido como suficiente para a atribuição da nota de adequação “Ótimo”.

Há itens que deverão ser usados para a avaliação de todos os indicadores, e outros que são específicos para determinados indicadores. A tabela correlaciona os indicadores nos quais os itens devem ser empregados, considerando a seguinte numeração dos indicadores:

1. Disponibilidade “Boxes”;
2. Disponibilidade “Módulos”;
3. Disponibilidade “Estruturas Gerais”;
4. Disponibilidade “Entorno”

Cada item relaciona, entre parênteses e em itálico, os algarismos relativos aos indicadores correspondentes. Por exemplo: o item “Alvenaria Adequada” deve ser empregado para a avaliação de todos os indicadores; por isso, todos os números de (1) a (4), relativos a cada um dos indicadores, foram arrolados nesse item.

TABELA 11 – Indicadores ID

| Item ( <i>Indicadores Correspondentes</i> )                       | Check List   | Nota de Adequação |         |     |           |       | Definição da Nota de Adequação "Ótimo"   | Nota Final |
|---|--|-------------------|---------|-----|-----------|-------|--|------------|
|   |  | Ruim              | Regular | Bom | Muito Bom | Ótimo |  |            |
|   |  | 1                 | 2       | 3   | 4         | 5     |  |            |
| 1<br>Alvenaria Adequada<br>(1); (2); (3); (4);                    | Lajes, Paredes, Pisos, Pavimentos, Lajes, Elementos Estruturais (Colunas, Vigas, etc.), Escadas e Rampas |                   |         |     |           |       | A alvenaria deve estar em conformidade com as condições de projeto. Sem a presença de qualquer tipo de defeito: infiltrações nas paredes, rachaduras, estruturas metálicas aparentes, etc. |            |
| 2<br>Vitrificados Adequados<br>(1); (2); (3);                     | Vidros e Espelhos  |                   |         |     |           |       | Os vidros, espelhos, outros materiais vitrificados, não devem estar quebrados, nem possuir trincas, ou qualquer outro tipo de defeito.   |            |
| 3<br>Sinalização Adequada<br>(1); (2); (3); (4);                  | Placas indicativas em toda a dependência da Ceasa, e pinturas indicativas                                |                   |         |     |           |       | A sinalização deve estar visível (sem a presença de qualquer objeto na frente), legível, em boas condições de pintura, sem adesivos "soltando".  |            |
| 4<br>Materiais Metálicos/Madeira Adequados<br>(1); (2); (3); (4); | Portas, Portões, Janelas, Corrimões, Gradis, Barras de Segurança e Contenção                             |                   |         |     |           |       | Todos os Materiais Metálicos/Madeira que necessitam de pintura devem estar pintados, sem ferrugem, devidamente fixos, sem qualquer outro tipo de defeito aparente.                         |            |

|    |  |   |  |  |  |  |  |   |
|----|--|---|--|--|--|--|--|---|
| 5  | Elementos de Preenchimento Adequados<br>(1); (2); (3); | Dry Wall, Juntas de Dilatação, Impermeabilizantes   |  |  |  |  |  | Os elementos de Preenchimento devem estar em conformidade com as condições de projeto, sem qualquer defeito aparente.   |
| 6  | Revestimentos Adequados<br>(1); (2); (3); (4);         | Pinturas, Rebocos, Forros, Elementos de pedra (Granitos, Mármore, etc.), Ladrilhos e azulejos, Revestimentos em Madeira |  |  |  |  |  | Os revestimentos devem estar em condições de uso, sem qualquer tipo de defeito. Ex.: toda a área "Pintada" da Ceasa deve estar pintada, nenhum elemento de pedra quebrado ou com rachaduras, azulejos trincados, etc. |
| 7  | Entulhos Inacessíveis<br>(4)                           | Não deve ser permitido o acesso comum a entulhos prediais civis   |  |  |  |  |  | Os entulhos dispostos em locais adequados   |
| 8  | Iluminação Geral Adequada<br>(1); (2); (3); (4)        | Lâmpadas, Luminárias, Refletores, Postes de iluminação  |  |  |  |  |  | As lâmpadas, luminárias ou qualquer outro tipo de elemento iluminador operando e sem qualquer tipo de defeito.  |
| 9  | Elementos de Controle Adequados<br>(1); (2); (3);      | Quadros Elétricos, No-break, relógios medidores   |  |  |  |  |  | Os elementos de Controle em funcionamento, sem qualquer tipo de defeito.  |
| 10 | CFTV adequado<br>(1); (2); (3); (4);                   | Televisores, câmeras, sala de controle  |  |  |  |  |  | As câmeras e televisores do CFTV em funcionamento, sem qualquer tipo de defeito.  |
| 11 | Câmara Fria<br>(1); (3)                                | Câmara Fria e sistemas de refrigeração do Frigorífico e do Banco de Alimentos   |  |  |  |  |  | Câmara fria operando sem qualquer tipo de defeito e em condições de higiene adequadas.  |

|    |  |   |  |  |  |  |   |  |
|----|--|---|--|--|--|--|---|--|
| 12 | Instalações Hidro-Sanitárias Adequadas (1); (2); (3); (4); | Pias, Lavatórios, Chuveiros, Registros, Bombas, Vasos, mictórios, torneiras, reservatórios, sistema de distribuição de água fria, sistema drenante de água pluvial, sistema de esgoto |  |  |  |  | O sistema hidráulico geral da Ceasa deve estar funcionando e sem qualquer tipo de defeito. Ex.: vasos trincados, torneiras vazando, filtros entupidos, etc.     |  |
| 13 | Combate à Incêndio Adequado (1); (2); (3); (4);            | Itens componentes do sistema de combate à incêndio, tais como Extintores, Hidrantes, Mangueiras de Incêndio, etc  |  |  |  |  | O sistema de combate a Incêndio deve estar pronto para operação e sem qualquer problema/avaria. Exs. de inadequação: extintores fora do prazo de validade, etc. |  |
| 14 | Balança Adequada (4)                                       | Balança de pesagem de caminhões   |  |  |  |  | Balança em Operação, sem qualquer tipo de defeito.  |  |
| 15 | Cancelas/catracas adequadas (3); (4)                       | Catracas e cancelas de passagem de veículos, inclusive dos estacionamentos  |  |  |  |  | As cancelas e catracas em Operação, sem qualquer tipo de defeito.   |  |
| 16 | Cobertura adequada (1); (2); (3);                          | Telhas, calhas, rufos, platibandas, estrutura metálica/madeira de sustentação   |  |  |  |  | A cobertura sem qualquer tipo de defeitos e infiltrações.   |  |
| 17 | Controle de Pragas Adequado (1); (2); (3); (4);            | Inspeção em todas as áreas aplicáveis   |  |  |  |  | Laudo técnico de empresa especializada confirmando controle de pragas adequado nas áreas cabíveis, sem nenhum surto de pragas.                                  |  |
| 18 | Limpeza dos Sanitários Adequada (3)                        | Papel toalha e papel higiênico disponíveis; sabonete para lavar as mãos disponível; presença de odores desagradáveis; limpeza e higiene   |  |  |  |  | Nosbanheiros: papel toalha e papel higiênico disponíveis; sabonete para lavar as mãos disponível; não presença de odores  |  |



|    |   |   |  |  |  |  |  |   |  |
|----|---|---|--|--|--|--|--|---|--|
|    |   | dos vasos, pias, mictórios; paredes e pisos limpos; lixeiras comportando todo o lixo  |  |  |  |  |  | desagradáveis; limpeza  |  |
| 19 | Limpeza Adequada da área de Alimentação/ Administração/ Banco de Alimentos/ Prédio de Apoio aos Funcionários/ Prenoite de Caminhoneiros (3) | Presença de lixo no piso; presença de odores desagradáveis; paredes e demais estruturas limpas; lixeiras comportando o lixo |  |  |  |  |  | Em todas as áreas: não presença de lixo no piso; não presença de odores desagradáveis; paredes e demais estruturas limpas; lixeiras comportando o lixo. |  |
| 20 | Limpeza Adequada da área comum (1); (2); (3); (4);  | Presença de lixo no piso; presença de odores desagradáveis; paredes e demais estruturas limpas; lixeiras comportando o lixo |  |  |  |  |  | Presença de lixo no piso; presença de odores desagradáveis; paredes e demais estruturas limpas; lixeiras comportando o lixo                             |  |
| 21 | Áreas verdes adequadas (4).   | Gramas, Jardins e plantas vivas, poda adequada, presença de dejetos nos jardins e plantas                                   |  |  |  |  |  | As gramas, plantas e jardins vivos com poda adequada, com água suficiente para sua sobrevivência e limpos.  |  |

### 2.1.3. Índice de Satisfação (IS)

O **Índice de Satisfação – IS** medirá a percepção dos usuários a respeito da qualidade da infraestrutura e das atividades desempenhadas pela Concessionária. O IS analisará quatro grupos de indicadores, sendo considerados os seguintes aspectos:

- Infraestrutura (I)
- Acessibilidade e Segurança (AS)
- Higiene e Limpeza (HL)
- Relacionamento com a Concessionária (R)

Todos esses indicadores receberão, pelos usuários, notas em uma escala de 1 (um) a 5 (cinco), obtendo-se com a média aritmética das respostas, a nota de cada indicador. Com base na fórmula a seguir, obtém-se então a Nota de Satisfação – NS:

$$NS = (I + AS + HL + R)/4$$

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

TABELA 12 – Índice de Satisfação - IS

| Nota de Satisfação – NS | Índice de Satisfação – IS |
|-------------------------|---------------------------|
| NS ≥ 4                  | 1,00                      |
| 3 ≤ NS < 4              | 0,75                      |
| 2 ≤ NS < 3              | 0,50                      |
| 1 ≤ NS < 2              | 0,25                      |
| NS < 1                  | 0,00                      |

A frequência de realização da pesquisa de satisfação é **semestral**. É obrigatório que a pesquisa de satisfação envolva uma amostra estatisticamente significativa de usuários consultados. As definições da quantidade exata da amostra e das datas das entrevistas, entre outras que se relacionem aos demais aspectos operacionais, serão tomadas pelo PODER CONCEDENTE.

Os usuários poderão responder voluntariamente às seguintes questões:

TABELA 13 – Modelos de Questionários – Pesquisa de Satisfação

|                |   |                            | opinião, qual seria a nota, em uma escala de 1 a 5, do(a)(s):   | Satisfação  |   |   |   |   | Nota de Satisfação |  |
|----------------|---|----------------------------|---|---|---|---|---|---|--------------------|--|
|                |   |                            |   | R   | R | B | M | Ó |                    |  |
|                |   |                            |   | U   | E | O | U | T |                    |  |
|                |   |                            |   | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |                    |  |
| Infraestrutura | 1 | Restaurantes / Lanchonetes | Tipo, qualidade das instalações físicas, variedade, acessibilidade, localização e horário disponível. | Restaurantes / Lanchonetes (considerando os quesitos: tipo, qualidade das instalações físicas, variedade, acessibilidade, localização e horário disponível.)? |   |   |   |   |                    |  |

|                            |   |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------------------|---|-------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|                            | 2 | Boxes / Módulos/        | Tipo, qualidade das instalações físicas, variedade, acessibilidade, localização e horário disponível.  | Boxes / Módulos (considerando os quesitos: tipo, qualidade das instalações físicas, variedade, acessibilidade, localização e horário disponível.)? |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                            | 3 | Banheiros               | Tipo, qualidade das instalações físicas, quantidade, acessibilidade, localização e horário disponível. | Banheiros (considerando os quesitos: tipo, qualidade das instalações físicas, quantidade, acessibilidade, localização e horário disponível.)?      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                            | 4 | Urbanismo               | Paisagismo, urbanismo e iluminação das vias.   | Paisagismo, urbanismo e iluminação das vias (considerando o quesito de paisagismo e urbanismo)?  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Acessibilidade & Segurança | 5 | Estacionamento          | Agilidade, segurança, conforto e sinalização.  | Estacionamento (considerando os quesitos: agilidade, segurança, conforto e sinalização)?   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                            | 6 | Portaria                | Agilidade, segurança, conforto e sinalização.  | Portaria de acesso ao CEASA (considerando os quesitos: agilidade, segurança, conforto e sinalização)?  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                            | 7 | Circulação Interna      | Agilidade, segurança, conforto e sinalização.  | Facilidade de circulação interna (considerando os quesitos: agilidade, segurança, conforto e sinalização)?   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                            | 8 | Segurança               | Câmeras de vídeo, seguranças privados.   | Segurança?   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Higiene e Limpeza          |   |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                            | 9 | Limpeza e Higiene Geral | Presença de lixo no piso; presença de odores desagradáveis; paredes e demais estruturas limpas; coleta | Limpeza e Higiene Geral?   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|                                     |    |                                 |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------|----|---------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
|                                     | 10 | Limpeza e Higiene dos Banheiros | Papel toalha e papel higiênico disponíveis; sabonete para lavar a mão disponível; presença de odores desagradáveis; limpeza e higiene dos vasos, pias, mictórios; paredes e pisos limpos; lixeiras comportando todo o lixo. | Limpeza e Higiene dos Banheiros?                                   |  |  |  |  |  |  |  |
| Relacionamento com a CONCESSIONÁRIA | 11 | Disponibilidade de informações  | Acessibilidade via <i>internet</i> , ou telefone, ou presencial em se obter informações.  | Facilidade de conseguir informações críticas com a CONCESSIONÁRIA? |  |  |  |  |  |  |  |

## 2.2 Procedimento de obtenção do Fator de Desempenho (FDE)

O PODER CONCEDENTE deverá calcular o Índice de Conformidade (IC), o Índice de Disponibilidade (ID) e o Índice de Satisfação (IS), conforme explicitado neste documento e de acordo com as periodicidades indicadas.

De posse dos índices calculados segundo a metodologia definida neste documento, a Concessionária poderá avaliar os resultados obtidos e tomar as ações necessárias para a correção de eventuais desvios.

Concluído o período de avaliação, o PODER CONCEDENTE, de posse dos resultados e dados coletados de todos os índices, providenciará a elaboração do Relatório de Qualidade da execução do OBJETO do CONTARTP, contendo os dados e os resultados que permitirão a obtenção do **Fator de Desempenho (FDE)** 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 **FDE**, conforme a fórmula a seguir:

$$\text{FDE} = (0,2 \times \text{IC}) + (0,4 \times \text{ID}) + (0,4 \times \text{IS})$$

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

### 2.3 Aplicação do Fator de Desempenho (FDE)

A partir do resultado do **Fator de Desempenho (FDE)** apresentado nos Relatórios de Qualidade, a Concessionária estará sujeita à aplicação de percentual de desconto sobre o valor da taxa de administração do condomínio, de que trata o Anexo VIII do Edital, observados os intervalos indicados na tabela abaixo.

A partir dos resultados da segunda avaliação anual, o valor da taxa de administração será calculado com base no resultado do FDE, de acordo com os seguintes parâmetros:

TABELA 14 – Fator de Desempenho (FDE)

| <b>FDE apurado</b> | <b>Percentual de desconto sobre a taxa de administração dos 12 meses subsequentes ao ano avaliado</b> |
|--------------------|---|
| Abaixo de 0,5      | 100%  |
| Entre 0,5 e 0,599  | 80%   |
| Entre 0,6 e 0,699  | 50%   |
| Entre 0,7 e 0,799  | 30%   |
| Entre 0,8 e 0,899  | 15%   |
| Acima de 0,9       | 0%  |

### 3. CADUCIDADE DO CONTRATO

Caso a Concessionária, nas avaliações realizadas ao longo do contrato, obtenha FDE inferior a 0,5 (cinco décimos), por 3 anos consecutivos ou por 6 anos não consecutivos, o PODER CONCEDENTE poderá instaurar processo administrativo, com vistas a decretar a caducidade do contrato.