



## ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

### Sumário

1. INTRODUÇÃO .....	2
2. DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA	3
3. DA NOTA FINAL .....	7
4. DA DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO .....	8

## 1. INTRODUÇÃO

- 1.1. O presente ANEXO integra o EDITAL da LICITAÇÃO, na modalidade MODO DE DISPUTA ELETRÔNICO ABERTO, com vistas à seleção da proposta mais vantajosa para celebração de CONTRATO DE CONCESSÃO DO PARQUE DAS ÁGUAS DE CAXAMBU PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO, BEM COMO A EXECUÇÃO DE OBRAS E SERVIÇOS DE ENGENHARIA, no Estado de Minas Gerais, em conformidade com o EDITAL e seus ANEXOS.
- 1.2. Este documento disciplina o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA, destinado à permanente e constante avaliação da qualidade dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA, por intermédio dos INDICADORES DE DESEMPENHO, os quais impactarão na OUTORGA VARIÁVEL.
- 1.3. A OUTORGA VARIÁVEL a ser recolhida pela CONCESSIONÁRIA será calculada conforme a Receita Bruta Operacional (ROB) auferida na exploração do PARQUE DAS ÁGUAS DE CAXAMBU multiplicada pelo percentual definido pela Cláusula 2 do ANEXO IV – MECANISMO DE PAGAMENTO DE OUTORGA.
- 1.4. O desempenho da CONCESSIONÁRIA será mensurado por meio da Nota Final da Avaliação de Desempenho (NF), que será calculado anualmente e incidirá sobre a parcela de OUTORGA VARIÁVEL a ser paga em até 30 dias após à publicação das demonstrações financeiras auditadas ou até o dia 30 de abril de cada ano.
- 1.5. A DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO será o marco para o início da contagem de todos os prazos previstos neste ANEXO.

## **2. DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA**

2.1. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA se consubstancia na aferição de 03 (três) diferentes INDICADORES DE DESEMPENHO, que são apresentados e detalhados nos seguintes termos:

2.1.1. Indicador de Manutenção dos Ativos (IMATV);

2.1.2. Indicador de Atendimento à CODEMGE (IACOD);

2.1.3. Indicador de Satisfação do Usuário (ISAUS);

2.2. A apuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA, por meio dos INDICADORES DE DESEMPENHO, se iniciará no 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO e serão apurados anualmente, considerando a média móvel aritmética das notas obtidas pela CONCESSIONÁRIA nos 12 (doze) meses anteriores, assim permanecendo até o término da CONCESSÃO.

2.3. A pontuação de cada INDICADOR DE DESEMPENHO poderá variar de 0 (zero) a 4 (quatro), conforme disciplinado neste ANEXO.

2.4. No período em que não for possível ocorrer medição de algum indicador, desde que não seja por falha e/ou responsabilidade da CONCESSIONÁRIA ou de seus prestadores de serviços, a nota a ser considerada será a da última medição. Caso não exista uma medição anterior, será considerada a nota máxima no indicador.

2.5. Cada INDICADOR DE DESEMPENHO possuirá um determinado peso, conforme o quadro abaixo:

<b>SIGLA</b>	<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>PESO DO INDICADOR</b>
ISAUS	Indicador de Satisfação do Usuário	40%
IMATV	Indicador de Manutenção dos Ativos	30%

IACOD	Indicador de Atendimento à CODEMGE	30%
-------	------------------------------------	-----

2.6. A pontuação de cada INDICADOR DE DESEMPENHO poderá variar de 0 (zero) a 4 (quatro), porém a NF variará entre a pontuação de 0 (zero) e 1 (um). Assim, o desempenho da CONCESSIONÁRIA será aferido por meio da NF, que consistirá no resultado da soma das multiplicações das notas dos INDICADORES DE DESEMPENHO pelo seu respectivo peso, dividido por 4 (quatro), conforme cálculo abaixo:

$$NF = \frac{(ISAUS * 40\%) + (IMATV * 30\%) + (IAPOC * 30\%)}{4}$$

2.7. Todos os cálculos apresentados neste ANEXO, incluindo as NF e os INDICADORES DE DESEMPENHO discriminados, deverão ser realizados considerando-se apenas 2 (duas) casas decimais, devendo-se seguir a seguinte regra de arredondamento:

- se o algarismo da 3ª (terceira) casa decimal for menor do que 5 (cinco), o algarismo da 2ª (segunda) casa decimal não se modifica. Exemplo: 0,642 = 0,64;
- se o algarismo da 3ª (terceira) casa decimal for maior ou igual a 5 (cinco), incrementa-se em 1 (uma) unidade o algarismo da 2ª (segunda) casa decimal. Exemplo: 0,647 = 0,65;
- as regras são válidas para os casos em que o cálculo resultar em um algarismo com mais de 3 (três) casas decimais;
- as operações apresentadas acima deverão ser aplicadas progressivamente até se atingir a 2ª (segunda) casa decimal no resultado, apenas.

2.8. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar para a CODEMGE, todas as informações e a documentação necessárias ao cômputo dos INDICADORES DE DESEMPENHO estabelecidos.

2.9. Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão verificados pela CODEMGE mediante a análise de documentos e, quando necessário, de inspeções de campo, sendo facultada a contratação de VERIFICADOR INDEPENDENTE para apoiá-lo, nos termos da MINUTA DE CONTRATO. Os agentes da CODEMGE envolvidos na fiscalização, ou seus prepostos especialmente designados, deverão ter livre acesso, em



qualquer época, à documentação e aos locais de execução dos serviços delegados à CONCESSIONÁRIA.

2.10. A CONCESSIONÁRIA deverá propor os modelos de Relatório de Desempenho Anual que deverão ser aprovados pela CODEMGE.

2.10.1. No prazo de 10 (dez) meses da DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar à CODEMGE o modelo de Relatório de Desempenho Anual.

2.10.2. A CODEMGE terá o prazo de 60 (sessenta) dias para analisar, solicitar alterações e aprovar a versão final, que poderá ser atualizada a pedido da CODEMGE ao longo da vigência contratual.

2.11. Em até 30 (trinta) dias após o encerramento do ano, a CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar à CODEMGE o Relatório de Desempenho Anual contendo o detalhamento da medição de cada INDICADOR DE DESEMPENHO.

2.12. O Relatório de Desempenho Anual elaborado pela CONCESSIONÁRIA deverá ser acompanhado dos documentos que subsidiaram sua elaboração em conformidade ao disposto no item 4 deste ANEXO.

2.13. A CODEMGE deverá justificar e fundamentar, todos os tipos de não-conformidades, irregularidades ou inadequações que, porventura, tenham sido identificadas durante o processo de apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

2.14. A CODEMGE terá até 30 (trinta) dias do recebimento do Relatório de Desempenho Anual para enviar notificações à CONCESSIONÁRIA apontando conflitos de informações, incoerências, ausência de detalhamento ou qualquer outra situação que possa prejudicar a elaboração da NF.

2.14.1. A CONCESSIONÁRIA deverá atender às solicitações da CODEMGE, retificando o Relatório de Desempenho Anual em 30 (trinta) dias da notificação.

2.14.2. A CONCESSIONÁRIA poderá discordar das NF apuradas pela CODEMGE, devendo se manifestar por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias da disponibilização da Nota, apresentando suas razões à CODEMGE.

2.14.3. No prazo de 30 (trinta) dias do recebimento da discordância e da retificação do Relatório de Desempenho Anual, a CODEMGE deverá se

manifestar quanto aos apontamentos e questionamentos da CONCESSIONÁRIA, podendo rever sua NF ou mantê-la, conforme o caso.

2.14.4. Os valores correspondentes às parcelas incontroversas da OUTORGA VARIÁVEL serão pagos regularmente pela CONCESSIONÁRIA, e os eventuais ajustamentos, para mais ou para menos, resultantes da análise das divergências apontadas, incidirão sobre a OUTORGA VARIÁVEL imediatamente seguinte à respectiva decisão, sendo reajustados com base na variação do IPCA e de juros de 1% (um por cento) ao mês, calculados de forma *pro rata die*, observando-se para tanto o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela em que o pagamento efetivamente ocorreu.

2.15. Após a aprovação do Relatório de Desempenho Anual, a CODEMGE providenciará o envio de notificação à CONCESSIONÁRIA sobre o percentual redutor a ser aplicado na OUTORGA VARIÁVEL, a ser paga pela CONCESSIONÁRIA.

2.15.1. O percentual de redutor a ser aplicado na OUTORGA VARIÁVEL incidirá sobre a parcela a ser paga ao exercício imediatamente após ao da sua aferição, em conformidade ao disposto no item 2.2 deste ANEXO.

2.16. A qualquer tempo, e sempre que considerar necessário ou conveniente, a CODEMGE poderá realizar vistorias no PARQUE, devendo a CONCESSIONÁRIA disponibilizar todas as informações solicitadas.

2.17. Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 50% (cinquenta por cento) da nota para um mesmo INDICADOR DE DESEMPENHO por 2 (dois) períodos de apuração consecutivos, deverá apresentar à CODEMGE, 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.

2.17.1. O Plano de Ação deverá receber a “Não Objeção” da CODEMGE, que determinará o prazo de implantação das ações propostas.

2.17.2. Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o Plano de Ação no prazo estipulado, a nota do INDICADOR DE DESEMPENHO será 0 (zero) até a próxima aferição do indicador, mantendo a avaliação dos demais indicadores.

2.17.3. Caso a CONCESSIONÁRIA apresente o Plano de Ação para corrigir os problemas, mas o Plano não seja implantado nos prazos definidos pela



CODEMGE, a nota do indicador permanecerá igual a 0 (zero) até a próxima aferição do indicador, mantendo a avaliação dos demais indicadores.

### **3. DA NOTA FINAL**

3.1. A Nota Final (NF) do PARQUE variará entre 0 (zero) e 1 (um) e impactará na OUTORGA VARIÁVEL a ser recolhida pela CONCESSIONÁRIA conforme a tabela abaixo:

<b>Nota Final (NF)</b>	<b>Redutor Outorga Variável (%)</b>
0,95 a 1,00	70%
0,90 a 0,94	50%
0,85 a 0,89	40%
0,80 a 0,84	30%
0,75 a 0,79	20%
0,70 a 0,74	10%
Menor que 0,70	0%



#### **4. DA DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO**

- 4.1. A seguir, são apresentados os INDICADORES DE DESEMPENHO que deverão ser aferidos no âmbito do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO relativamente aos SERVIÇOS delegados.
  
- 4.2. O mérito destes INDICADORES, bem como suas métricas, mecanismo de pontuação, responsáveis pela medição, meio de verificação e periodicidade de apuração, poderão ser modificados no âmbito das REVISÕES ORDINÁRIAS, conforme disciplinado no CONTRATO.

<b>Indicador de Manutenção dos Ativos - IMATV</b>	
<p><b>Objetivos:</b> Monitorar o nível de cumprimento dos serviços de manutenção dos ativos, tendo como referência o Plano de Manutenção do Parque das Águas aprovado pela CODEMGE, em conformidade com o CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, garantindo o adequado cumprimento das rotinas de manutenção preventiva e preditiva dos ativos instalados.</p>	
<p><b>Forma de Medição:</b> Será inspecionado o cumprimento, por parte da CONCESSIONÁRIA, das metas definidas no Plano de Manutenção do Parque das Águas aprovado pela CODEMGE. O cumprimento das metas do Plano de Manutenção do Parque das Águas corresponderá ao índice percentual de cumprimento das metas. A CONCESSIONÁRIA deverá gerar relatórios mensais, preferencialmente por meio de Sistema de Gestão, com o índice percentual de cumprimento das metas do Plano de Manutenção do Parque das Águas para apresentação à CODEMGE. A CODEMGE poderá realizar, dentro da respectiva periodicidade do indicador, inspeções para acompanhar a execução do Plano e verificar seu adequado cumprimento, sem a necessidade de aviso prévio à CONCESSIONÁRIA. As inspeções serão utilizadas como base amostral da verificação e avaliação do cumprimento ao Plano. Em caso de divergência entre os dados registrados e as informações coletadas na inspeção, deverá ser feita uma análise técnica pela CODEMGE, com apoio da CONCESSIONÁRIA, se necessário, para determinar a razão desta divergência. Caso se comprove que os registros da CONCESSIONÁRIA apresentam erros, estes deverão ser substituídos pelos dados coletados nas inspeções. Essa substituição deverá ser feita pela CONCESSIONÁRIA diretamente em seus registros. O indicador deverá ser calculado com base na média aritmética dos resultados mensais do ano de análise, de forma que o indicador de um determinado mês não será modificado em decorrência de seu atingimento nos meses seguintes. A partir do 13º (décimo terceiro) mês, após a DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO, o indicador será calculado anualmente considerando a média móvel aritmética das notas obtidas pela CONCESSIONÁRIA nos 12 (doze) meses anteriores, assim permanecendo até o término da CONCESSÃO.</p>	
<b>Sistema de Pontuação</b>	
<b>Critério</b>	<b>Nota</b>
metas cumpridas no período avaliado $\geq 90\%$	4
$90\% >$ metas cumpridas no período avaliado $\geq 80\%$	3
$80\% >$ metas cumpridas no período avaliado $\geq 70\%$	2
$70\% >$ metas cumpridas no período avaliado $\geq 50\%$	1
$50\% >$ metas cumpridas no período avaliado	0
<p><b>Fórmula de referência:</b></p> $IMATV = \frac{\%MC_1 + \%MC_2 + (\dots)\%MC_x}{\#MA}$ <p>Onde: %MC = Proporção de metas cumpridas no mês de avaliação; #MA = Número de meses no período avaliado.</p>	
<b>Periodicidade:</b> Anual	<b>Ativação:</b> 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO

### Indicador de Atendimento à CODEMGE - IACOD

**Objetivos:**

Monitorar a efetividade da CONCESSIONÁRIA no atendimento às solicitações da CODEMGE referente aos atrativos instalados, localizados ou em operação no PARQUE.

**Forma de Medição:**

Será inspecionado o cumprimento, por parte da CONCESSIONÁRIA, das solicitações realizadas pela CODEMGE. As solicitações poderão ser realizadas quando observadas as necessidades de:

- 1 - Atendimento às solicitações realizadas após registros de ocorrências e inconformidades constatadas nos Relatórios Anuais de Monitoramento do PARQUE;
- 2 - Atendimento às solicitações realizadas após registros de ocorrências e inconformidades constatadas nas vistorias realizadas no PARQUE ou a qualquer tempo, pela CODEMGE;

O atendimento à CODEMGE corresponderá ao índice percentual de cumprimento às solicitações ocorridas no período e será calculado pela CONCESSIONÁRIA.

As solicitações realizadas pela CODEMGE deverão ser registradas e fundamentadas em formulário próprio embasando a solicitação. As solicitações também deverão conter o tempo de reparo ao qual a CONCESSIONÁRIA deverá observar.

Quando não previamente determinado no CONTRATO e seus ANEXOS, o tempo de reparo será definido em comum acordo entre a CODEMGE e a CONCESSIONÁRIA, considerando a complexidade e a criticidade da solicitação.

O atendimento às solicitações será avaliado com base na sua conclusão dentro do tempo de reparo solicitado pela CODEMGE, no período avaliado, independentemente do período em que tenham sido realizados.

O indicador deverá ser calculado com base na média aritmética dos resultados mensais do ano de análise, de forma que o indicador de um determinado mês não será modificado em decorrência de seu atingimento nos meses seguintes.

A partir do 13º (décimo terceiro) mês, após a DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO, o indicador será calculado anualmente considerando a média móvel aritmética das notas obtidas pela CONCESSIONÁRIA nos 12 (doze) meses anteriores, assim permanecendo até o término da CONCESSÃO.

#### Sistema de Pontuação

Critério	Nota
atendimento às solicitações dentro do tempo de reparo = 100%	4
100% > atendimento às solicitações dentro do tempo de reparo ≥ 90%	3
90% > atendimento às solicitações dentro do tempo de reparo ≥ 80%	2
80% > atendimento às solicitações dentro do tempo de reparo ≥ 70%	1
70% > atendimento às solicitações dentro do tempo de reparo	0

**Fórmula de referência:**

$$IAPOC = \frac{Sol. Temp.}{Tot. Sol.}$$

Onde:

Sol. Tem. = Total de solicitações atendidas dentro do tempo de reparo, no período avaliado;  
Tot. Sol. = Total de solicitações que deveriam ser atendidas dentro do tempo de reparo, no período avaliado.

**Periodicidade:** Anual

**Ativação:** 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO

<b>Indicador de Satisfação do Usuário – ISAUS</b>	
<p><b>Objetivos:</b> Aferir o grau de satisfação dos USUÁRIOS em relação às experiências proporcionadas pela visita no PARQUE</p>	
<p><b>Forma de Medição:</b> Por meio dos questionários da pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS, prevista no CADERNO DE ENCARGOS, a CONCESSIONÁRIA deverá capturar a percepção destes no mínimo quanto aos seguintes temas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 - Disponibilidade e Qualidade de Informação sobre o PARQUE;</li> <li>2 - Cortesia e Atendimento dos Funcionários da Concessão;</li> <li>3 - Sensação de Segurança dos Usuários (Integridade Física);</li> <li>4 - Manutenção, Conservação e Limpeza de Instalações, Espaços e Serviços de visitação;</li> <li>5 - Experiência do USUÁRIO;</li> </ol> <p>A percepção dos usuários deverá ser coletada segundo os seguintes níveis de satisfação: ótimo; bom; regular; ruim; e péssimo.</p> <p>A CONCESSIONÁRIA será responsável pela contratação de Instituto de Pesquisa para a realização de pesquisa de satisfação do USUÁRIO, conforme diretrizes estabelecidas no APÊNDICE II - DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO do CADERNO DE ENCARGOS.</p> <p>O indicador deverá ser calculado com base no resultado das pesquisas do ano de análise, não havendo a obrigatoriedade de aplicação mensal de pesquisas, de forma que a concessionária deverá, obrigatoriamente, aplicar a pesquisa em meses distintos do ano, não recorrentes, ao longo dos anos da CONCESSÃO. Assim, a pesquisa deverá ser aplicada em meses distintos até o esgotamento dos 12 (doze) meses do período, para capturar a percepção dos usuários observada a sazonalidade das visitas. Após alternadas as avaliações, nos 12 (doze) meses do período, deverá iniciar um novo ciclo de avaliação, seguindo a mesma diretriz até o término da CONCESSÃO.</p> <p>A partir do 13º (décimo terceiro) mês, após a DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO, o indicador será calculado anualmente considerando a média móvel aritmética das notas obtidas pela CONCESSIONÁRIA nas avaliações anuais dos 12 (doze) meses anteriores, assim permanecendo até o término da CONCESSÃO.</p>	
<b>Sistema de Pontuação</b>	
<b>Critério</b>	<b>Nota</b>
total de avaliações “ótimo” + “bom” ≥ 95%	4
95% > total de avaliações “ótimo” + “bom” ≥ 85%	3
85% > total de avaliações “ótimo” + “bom” ≥ 75%	2
75% > total de avaliações “ótimo” + “bom” ≥ 65%	1
65% > total de avaliações “ótimo” + “bom”	0
<p><b>Fórmula de referência:</b></p> $ISAUS = \frac{\text{Ótimo} + \text{Bom}}{\text{Total de avaliações}}$ <p>Onde:  Ótimo = Total de avaliações do usuário com nível de satisfação “Ótimo”. O total das avaliações devem corresponder a soma de todos os temas avaliados;  Bom = Total de avaliações do usuário com nível de satisfação “Bom”. O total das avaliações devem corresponder a soma de todos os temas avaliados;  Total de avaliações = Total de avaliações do usuário, considerando todos os níveis de satisfação. O total das avaliações devem corresponder a soma de todos os temas avaliados, sendo:  péssimo; ruim; regular; bom; e ótimo.</p>	
<b>Periodicidade:</b> Anual	<b>Ativação:</b> 13º (décimo terceiro) mês após a



	DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO
--	------------------------------