



MODO DE DISPUTA ABERTO PRESENCIAL

que tem por finalidade a CONCESSÃO ONEROSA DE USO DO PARQUE DAS ÁGUAS DE CAXAMBU/MG, observadas todas as regras e condições deste EDITAL e seus ANEXOS.

MINUTA DE CONTRATO
ANEXO VII – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO



Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA .4	4
3. DA NOTA FINAL DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	9
4. DA DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO.....	9

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. O presente ANEXO integra o CONTRATO DE CONCESSÃO referente à realização de investimentos, gestão, conservação, operação, manutenção e exploração econômica do PARQUE DAS ÁGUAS DE CAXAMBU, INCLUINDO O BALNEÁRIO HIDROTERÁPICO, no Estado de Minas Gerais.
- 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 no valor da OUTORGA VARIÁVEL que será paga anualmente à CODEMGE.
- 1.3. A OUTORGA VARIÁVEL a ser recolhida pela CONCESSIONÁRIA corresponderá a percentual variável, entre 0,5% (zero vírgula cinco por cento) e 2,5% (dois e meio por cento), incidente sobre a Receita Bruta Operacional (ROB) auferida na exploração do PARQUE DAS ÁGUAS DE CAXAMBU, nos termos previstos na Cláusula 2 do ANEXO VI – MECANISMO DE PAGAMENTO DE OUTORGA.
- 1.4. O desempenho da CONCESSIONÁRIA será mensurado mensalmente e calculado anualmente, por meio da Nota Final da Avaliação de Desempenho - NF, que incidirá sobre a parcela de OUTORGA VARIÁVEL a ser paga conforme ANEXO VI – MECANISMO DE PAGAMENTO DE OUTORGA.
- 1.5. A DATA DA ORDEM DE INÍCIO 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, realizada mensalmente, por meio dos INDICADORES DE DESEMPENHO, se iniciará a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO, e o cálculo da NF será anual, considerando a média aritmética das notas obtidas pela CONCESSIONÁRIA nos 12 (doze) meses do ano civil, assim permanecendo até o término da CONCESSÃO.

2.2.1. Excepcionalmente, no primeiro ano de apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO, a NF será calculada de forma proporcional ao quantitativo de meses decorridos entre a DATA DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO e o mês de dezembro do mesmo ano.

2.2.2. Nos demais anos, a NF anual será calculada considerando a média aritmética das notas obtidas pela CONCESSIONÁRIA nos 12 (doze) meses anteriores, de janeiro a dezembro de cada ano.

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 realizar a medição de algum indicador, desde que a impossibilidade não decorra de falha e/ou responsabilidade da CONCESSIONÁRIA ou de seus prestadores de serviços, a nota a ser considerada será a da última medição.

2.4.1. 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:

SIGLA	INDICADOR DE DESEMPENHO	PESO DO INDICADOR
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 ser observada a seguinte regra de arredondamento:

- a) 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;
- b) 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;
- c) as regras são válidas para os casos em que o cálculo resultar em um algarismo com mais de 3 (três) casas decimais;
- d) 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 documentos necessários 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-la, nos termos da MINUTA DE CONTRATO.

2.9.1. 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 para apresentação do detalhamento da medição de cada INDICADOR DE DESEMPENHO, mês a mês, que deverão ser aprovados pela CODEMGE.

2.10.1. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar à CODEMGE o modelo de Relatório de Desempenho Anual até 60 (sessenta) dias antes do término do ano fiscal.

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 civil, 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 e, em até 30 (trinta) dias do recebimento do Relatório de Desempenho Anual, enviar notificações à CONCESSIONÁRIA apontando conflitos de informações, incoerências, ausência de detalhamento ou qualquer outra situação que possa impactar o cálculo da NF.

2.14. A CONCESSIONÁRIA deverá atender às solicitações da CODEMGE, retificando o Relatório de Desempenho Anual em 30 (trinta) dias da notificação ou, caso discorde da NF apurada pela CODEMGE, para se manifestar por escrito, apresentando suas razões à CODEMGE.

2.15. No prazo de 30 (trinta) dias do recebimento da discordância e/ou 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.

2.15.1. Os valores correspondentes às parcelas incontroversas da OUTORGA VARIÁVEL serão pagos regularmente pela CONCESSIONÁRIA no prazo previsto neste Anexo.

2.15.2. Eventuais valores controversos da OUTORGA VARIÁVEL serão devidos e deverão ser quitados pela CONCESSIONÁRIA até a data de 15 de Julho de cada ano ou, caso os valores controversos sejam apurados após essa data, estes deverão ser pagos em até 5 (cinco) dias úteis contados, da 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.

2.16. 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, para que a mesma seja paga pela CONCESSIONÁRIA até o dia 15 (quinze) de julho do mesmo ano, conforme o item 3 deste ANEXO.

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 DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

3.1. A Nota Final (NF) do PARQUE DAS ÁGUAS variará entre 0 (zero) e 1 (um) e impactará o valor da OUTORGA VARIÁVEL a ser repassada pela CONCESSIONÁRIA à CODEMGE conforme REDUTOR DE OUTORGA VARIÁVEL da tabela abaixo:

Nota Final (NF)	Redutor Outorga Variável (%)
0,95 a 1,00	80%
0,90 a 0,94	60%
0,85 a 0,89	40%
0,80 a 0,84	20%
Menor que 0,80	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.

Indicador de Manutenção dos Ativos - IMATV

Objetivos:

Monitorar o nível de cumprimento dos serviços de manutenção dos ativos, tendo como referência o Plano de Manutenção do Parque das Águas de Caxambu 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.

Forma de Medição:

Será inspecionado o cumprimento, por parte da CONCESSIONÁRIA, das metas definidas no Plano de Manutenção do Parque das Águas de Caxambu aprovado pela CODEMGE.

O cumprimento das metas do Plano de Manutenção do Parque das Águas de Caxambu 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 de Caxambu 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. O indicador será calculado anualmente considerando a média aritmética das notas obtidas pela CONCESSIONÁRIA nos 12 (doze) meses do ano civil de janeiro a dezembro, exceto no caso previsto na cláusula 2.2 deste caderno referente ao primeiro ano da operação, assim permanecendo até o término da CONCESSÃO.

Sistema de Pontuação

Critério	Nota
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

Fórmula de referência:

$$IMATV = \frac{\%MC_1 + \%MC_2 + (\dots)\%MC_X}{\#MA}$$

Onde:

%MC = Proporção de metas cumpridas no mês de avaliação; #MA = Número de meses no período avaliado.

Periodicidade: Anual

Ativação: DATA DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO



Indicador de Atendimento à CODEMGE -

IACOD

Objetivos:

Monitorar a efetividade da CONCESSIONÁRIA no atendimento às solicitações da CODEMGE referente ao Parque das Águas de Caxambu

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 das Águas de Caxambu;

2 - Atendimento às solicitações realizadas após registros de ocorrências e inconformidades constatadas nas vistorias realizadas no Parque das Águas de Caxambu 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. O indicador será calculado anualmente considerando a média aritmética das notas obtidas pela CONCESSIONÁRIA nos 12 (doze) meses do ano civil de janeiro a dezembro, exceto no caso previsto na cláusula 2.2 deste caderno referente ao primeiro ano da operação, 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: DATA DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO

Indicador de Satisfação do Usuário – ISAUS

Objetivos:

Aferir o grau de satisfação dos USUÁRIOS em relação às experiências proporcionadas pela visita no PARQUE

Forma de Medição:

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:

- 1 - Disponibilidade e Qualidade de Informação sobre o PARQUE;
- 2 - Cortesia e Atendimento dos Funcionários da Concessão;
- 3 - Sensação de Segurança dos Usuários (Integridade Física);
- 4 - Manutenção, Conservação e Limpeza de Instalações, Espaços e Serviços de visitação;
- 5 - Experiência do USUÁRIO;

A percepção dos usuários deverá ser coletada segundo os seguintes níveis de satisfação: ótimo; bom; regular; ruim; e péssimo.

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 ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

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.

O indicador será calculado anualmente considerando a média aritmética das

notas obtidas pela CONCESSIONÁRIA nos 12 (doze) meses do ano civil de janeiro a dezembro, exceto no caso previsto na cláusula 2.2 deste caderno referente ao primeiro ano da operação, assim permanecendo até o término da CONCESSÃO.

Sistema de Pontuação

Critério	Nota
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

Fórmula de referência:

$$ISAUS = \frac{\text{Ótimo} + \text{Bom}}{\text{Total de avaliações}}$$

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.

Periodicidade: Anual

Ativação: DATA DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO