**ANEXO CONTRATUAL I**

**Indicadores de Desempenho**

A Lei das concessões, Lei 8.987 de 13 de fevereiro de 1995, em seu artigo 23 dispõe sobre a obrigatoriedade do indicador de desempenho. O indicador e um importante fator de avaliação dos parâmetros da concessão, como construção ou serviço. O indicador de desempenho pode vir a ser fator de extinção da concessão pelo Poder Concedente caso o indicador sinalize a baixa qualidade no serviço de acordo com os parâmetros estabelecidos, conforme o artigo 35 da mesma lei.

O indicador de desempenho se torna assim um auxiliar na avaliação do serviço prestado pela Concessionária.

Na figura abaixo estão resumidos os grupos de indicadores sugeridos. O quadro de indicadores e formado por três grupos, sendo eles: qualidade, disponibilidade e conformidade.

**Figura 1 - Grupo de Indicadores de Desempenho**

Diagrama

Descrição gerada automaticamente

Fonte: Elaboração XXXXXX

Nas figuras abaixo estão detalhados os grupos de indicadores ilustrados acima.

**Figura 2 - Quadro de Indicadores: índice de Qualidade**

**Diagrama

Descrição gerada automaticamente**

Fonte: Elaboração XXXXX.

Para os indicadores de qualidade tem-se:

* Satisfação dos usuários (SU);
* Satisfação dos Lojistas (SL);
* Satisfação das Operadoras (SO).

**Figura 3 - Quadro de Indicadores: índice de Disponibilidade**

**Diagrama

Descrição gerada automaticamente**

Fonte: Elaboração XXXXX

Para os indicadores de disponibilidade tem-se:

* Infraestrutura elétrica;
* Infraestrutura hidráulica;
* Infraestrutura eletromecânica;
* Limpeza e higiene;
* Predial/Civil.

**Figura 4 - Quadro de Indicadores: Indicador de Conformidade**

**Diagrama

Descrição gerada automaticamente**

Fonte: Elaboração XXXXXX.

Para os indicadores de conformidade tem-se:

* Conformidade de Normas de Segurança;
* Conformidade Ambiental;
* Conformidade de Relatórios.
* **Indicador de Qualidade**

O Indicador de Qualidade (IQ) retratará o índice de satisfação das partes interessadas quanto aos serviços prestados no Complexo Turístico e Cultural, compreendendo uma Pesquisa de Satisfação a ser realizada por empresa especializada em pesquisa de mercado, a ser contratada pela Concessionária, mediante aprovação do Poder Concedente.

A Pesquisa de Satisfação ocorrerá 2 (duas) vezes por ano, uma delas, obrigatoriamente, em mês de pico de demanda (dezembro).

O questionário a ser desenvolvido deverá ser previamente aprovado pelo Poder Concedente, e abordará todas as atividades listadas para a prestação do serviço e seus respectivos conceitos.

Serão realizadas entrevistas de campo e/ou através do site, sendo que a coleta de dados deverá contemplar uma amostra estatisticamente representativa do universo da demanda e do movimento.

As definições da quantidade exata da amostra e das datas das entrevistas, entre outras que se relacionem aos demais aspectos operacionais, serão tomadas pela empresa especializada em pesquisa, em conjunto com o Poder Concedente.

Deverão ser entrevistados os Lojistas, as Operadoras e os Usuários, com amostras representativas de cada grupo.

No caso dos usuários, os entrevistados serão ouvidos após fazer o uso do serviço a ser avaliado. Por exemplo, as avaliações referentes aos sanitários deverão ser realizadas na saída dos mesmos, de forma a garantir que os entrevistados tenham utilizado o serviço medido. Ou seja, não necessariamente todos os Usuários responderão ao questionário completo.

Os entrevistados classificarão o nível de qualidade dos serviços prestados conforme os "Conceitos de Aprovação" a seguir, que serão convertidos em Notas de 1 (um) a 5 (cinco).

**Tabela 1 - Conceitos de aprovação para pesquisa de satisfação**

|  |  |
| --- | --- |
| **Conceitos de Aprovação** | **Nota de Satisfação (NS)** |
| Ótimo | 5 |
| Muito Bom | 4 |
| Born | 3 |
| Regular | 2 |
| Ruim | 1 |

Fonte: Elaboração XXXXXXX

A definição do índice de Qualidade dependerá da Nota de Satisfação (NS) e será obtida do cálculo da média ponderada dos três indicadores de qualidade, conforme a formula a seguir:

**NS** = [0,5\*(SU) + 0,25\*(SL) + 0,25\*(SO)]

**Legenda:**

SU = Satisfação dos usuários;

SL = Satisfação dos lojistas;

SO = Satisfação das operadoras.

A Nota de Satisfação será apurada em cada uma das duas Pesquisas de Satisfação, de modo que, para fins de apuração entre as **NS** e o índice de Qualidade será realizada a média aritmética entre ambas as Notas apuradas. O índice de Qualidade, portanto, será obtido a partir da Nota de Satisfação, nos seguintes termos:

**Tabela 2 - Indicador de Qualidade para notas de satisfação**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nota de Satisfação ((NS1+NS2)//2)** | **Índice de Qualidade (IQ)** |
| > 4 | 1 |
| Entre 3 e < 4 | 0,75 |
| Entre 2 e < 3 | 0,5 |
| < 2,0 | 0 |

Fonte: Elaboração XXXXXX.

A seguir são apresentados os quesitos que serão avaliados nas pesquisas de satisfação, por subindicador. O primeiro apresentado é o Satisfação dos Usuários (SU):

**Tabela 3 - Pesquisa de Satisfação dos Usuários (SU)**

|  |  |
| --- | --- |
| Grupo | Item |
| Complexo (Geral) | Satisfação geral |
| Segurança |
| Limpeza |
| Conforto |
| Estrutura predial civil |

|  |  |
| --- | --- |
| **Grupo** | **Item** |
| Sanitário | Comunicação visual |
| Portfolio de produtos e serviços (variedade) |
| Limpeza |
| Disponibilidade de material utilizado |
| Presença de adores desagradáveis |
| Atendimento |
| Atendimento por telefone | Atendimento |
| Qualidade da informação prestada |
| Tempo de espera |
| Central de informações (presencial) | Atendimento |
| Qualidade da informação prestada |
| Tempo de espera |
| Acessibilidade | Acesso as plataformas |
| Circulação interna |
| Mobilidade reduzida |
| Guarda-volumes | Segurança |
| Atendimento |
| Tempo de espera |
| Comercialização de Passagens | Atendimento |
| Tempo de efetivação da compra presencial |
| Tempo de efetivação da compra digital |
| Gerenciamento e agilidade na resolução de falhas |
| Disponibilização de diferentes meios de pagamento, facilitando a aquisição de passagens. |
| Despacho de Encomendas | Atendimento |
| Tempo de espera |
| Gerenciamento e agilidade na resolução de falhas |
| Area Externa | Segurança |
| Iluminação |
| Acesso |
| Paisagismo/jardinagem |
| Limpeza |

Fonte: Elaboração XXXXXX.

Em seguida, conforme demonstrado abaixo, são apresentados os quesitos para o subindicador de Satisfação de Lojistas **(SL):**

**Tabela 4 - Pesquisa de Satisfação dos Lojistas**

|  |  |
| --- | --- |
| Grupo | Item |
| Complexo Turístico e Cultural (Geral) | Segurança |
| Limpeza |
| Estrutura predial civil |
| Disponibilidade de infraestrutura |
| Relacionamento com a Concessionaria | Acessibilidade via internet, telefone ou presencial |
| Facilidade na obtenção de informações |
| Cumprimento das obrigações acordadas |
| Sanitário | Limpeza |
| Disponibilidade de material utilizado |
| Presença de adores desagradáveis |
| Manutenção | Manutenção da infraestrutura predial |
| Agilidade na resolução de falhas |

|  |  |
| --- | --- |
| Grupo | Item |
| Utilidades | Disponibilidade de água |
| Disponibilidade de energia |

Fonte: Elaboração XXXXXX.

O último subindicador a ser demonstrado é de Satisfação das Operadoras:

**Tabela 5 - Pesquisa de Satisfação das Operadoras**

|  |  |
| --- | --- |
| Grupo | Item |
| Complexo Turística e Cultural (Geral) | Segurança |
| Limpeza |
| Estrutura predial civil |
| Disponibilidade de infraestrutura |
| Relacionamento com a Concessionaria | Acessibilidade via internet, telefone ou presencial |
| Facilidade na obtenção de informações |
| Cumprimento das obrigações acordadas |
| Sanitário | Limpeza |
| Disponibilidade de material utilizado |
| Manutenção | Manutenção da infraestrutura predial |
| Agilidade na resolução de falhas |
| Utilidades | Disponibilidade de água |
| Disponibilidade de energia |
| Operação | Organização e cumprimento da programação dos embarques e desembarques |
| Controle e acessibilidade dos 6nibus |
| Gerenciamento e agilidade na resolução de problemas |
| Comercializações de Passagens | Disponibilização de informações em tempo real |
| Gerenciamento e agilidade nas resoluções de problemas |
| Operacionalidade do sistema |

Fonte: Elaboração XXXXXXX

* + - **Indicador de Disponibilidade**

O índice de Disponibilidade (IOI) foi elaborado para retratar a disponibilidade da infraestrutura, para o adequado atendimento aos Usuários e as empresas instaladas no Complexo Turístico e Cultural.

Os itens avaliados serão divididos em cinco grupos, para fins de definição da frequência e critérios de avaliação. A vistoria independente será a seguinte para cada grupo:

* Elétrico e Eletrônico: frequência trimestral, sendo que pelo menos 30% dessas vistorias deverão ocorrer em dias/horários de pico;
* Hidráulico: frequência trimestral, sendo que pelo menos 30% dessas vistorias deverão ocorrer em dias/horários de pico;
* Eletromecânico: frequência trimestral;
* Limpeza e Higiene: as vistorias acontecerão 10 (dez) vezes a cada trimestre, sendo que pelo menos 70% deverão ocorrer em dias/horários de pico;
* Predial Civil: frequência trimestral.

Para cada setor foram definidos os itens específicos, que deverão ter a sua disponibilidade avaliada, conforme a tabela a seguir:

**Tabela 6 - Itens Específicos por Grupo**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Grupos** | **N° de Itens Avaliados** | **Itens** |
|  |
| Grupo 01 - Elétrico e Eletrônico | 8 | Iluminação, sistema de som, sistema eletrônico de informação aos Usuários, CFTV, rede e telecomunicação |  |
| Grupo 02 - Hidráulico | 5 | Disponibilidade de água, instalações hidráulicas - geral, instalações hidrossanitários e elementos de controle e combate a incêndios. |  |
|  |
| Grupo 03 - Eletromecânico | 5 | Bambas hidráulicas, elevadores, escadas rolantes, catracas e ar-condicionado. |  |
| Grupo 04 - Limpeza e Higiene | 4 | Limpeza dos sanitários, das áreas de alimentação, dos acessos e das áreas comuns |  |
| Grupo 05 - Predial Civil | 1 | Instalações prediais e civis |  |

Fonte: Elaboração XXXXXX

Os itens descritos serão medidos através de Relatórios (gerados manualmente ou através de sistema), ou verificações "in loco", dependendo do tipo de avaliação.

Cada um dos indicadores recebera uma nota, na escala de 1 (um) a 5 (cinco), sendo 1 a pior avaliação e 5, a melhor. A média ponderada de todos os indicadores gerara uma Nota de Adequação, obedecendo aos seguintes pesos:

**Tabela 7 - Peso por indicador**

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicador** | **Peso** |
|  |
| Elétrico | 25% |  |
| Hidráulico | 25% |  |
|  |
| Eletromecânico | 10% |  |
| Limpeza e Higiene | 20% |  |
| Predial Civil | 20% |  |

Fonte: Elaboração XXXXX

Para os grupos que serão avaliados mais de uma vez durante um mesmo trimestre, esta nota consistira na média aritmética das notas previamente obtidas naquele mesmo trimestre.

As notas apuradas, para fins de apuração do índice de Disponibilidade, serão consideradas em periodicidade anual, de modo que a Nota de Adequação será o resultante do somatório das notas trimestralmente apuradas para cada grupo, divididas por 4.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NA= 0,25\* | | [ | | NA 1 (grupo 1) + NA 2 (grupo 1) + NA 3 (grupo 1)+ NA 4 (grupo 1) | | | | | | | ] | | | + | | |
| 4 | | | | | | |
|  |  | |  | |  |  |  |  | |  | |  | | | |  | |
| NA= 0,25\* | [ | | NA 1 (grupo 2) + NA 2 (grupo 2) + NA 3 (grupo 2) + NA 4 (grupo 2) | | | | | | ] | | | | + | |
| 4 | | | | | |
|  |  | |  | |  |  |  |  | |  | |  | | | |  | |
| NA= 0,1\* | [ | | NA 1 (grupo 3) + NA 2 (grupo 3) + NA 3 (grupo 3) + NA 4 (grupo 3) | | | | | | ] | | | | + | |
| 4 | | | | | |
|  |  | |  | |  |  |  |  | |  | |  | | | |  | |
| NA= 0,2\* | [ | | NA 1 (grupo 4) + NA 2 (grupo 4) + NA 3 (grupo 4) + NA 4 (grupo 4) | | | | | | ] | | | | + | |
| 4 | | | | | |
|  |  | |  | |  |  |  |  | |  | |  | | | |  | |
| NA= 0,2\* | [ | | NA 1 (grupo 5) + NA 2 (grupo 5) + NA 3 (grupo 5) + NA 4 (grupo 5) | | | | | | ] | | | |  | |
| 4 | | | | | |

Assim, partir da Nota de Adequação será obtido o índice de Disponibilidade, de acordo com os seguintes parâmetros:

**Tabela 8 - Parâmetros para obtenção do indicador de Disponibilidade**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nota Adequada (NA)** | **Indicador de Disponibilidade (IDI)** |
|  |
| < 2 | 0 |  |
| Entre 2 e < 3 | 0,25 |  |
| Entre 3 e < 4 | 0,50 |  |
| Entre 4 e < 4,5 | 0,75 |  |
| > 4,5 | 1,00 |  |

Fonte: Elaboração XXXXX

Sendo assim, abaixo são apresentadas as tabelas contendo a avaliação, forma de medição e nota de adequação correspondente a cada grupo que compõe o indicador de Disponibilidade.

Os valores apresentados são de referência, sujeito a análise e alteração.

* + - **Indicador de Conformidade**

O Indicador de Conformidade (IC) foi elaborado para retratar a conformidade do Complexo Turístico e Cultural em relação aos aspectos relevantes para a operação segura e eficiente, sendo obtido através de três indicadores:

* Conformidade de Normas de Segurança (CN): avalia a conformidade do Complexo Turística e Cultural as exigências de alvarás de funcionamento dos equipamentos, cuja observância e determinada pela Polícia Militar e pelo Corpo de Bombeiros;
* Conformidade Ambiental (CA): avalia o cumprimento do item de "Licença Ambiental";
* Conformidade de Relatórios (CR): avalia os itens "Relatório Operacional" e "Relatório Financeiro".

As notas de cada um dos três indicadores serão determinadas pela média aritmética das notas de todos os seus itens, que são binarias, sendo O (zero) ou 1 (um). A não aprovação de um item implicara, necessariamente, na atribuição do valor zero para o item correspondente.

A mensuração do índice de Conformidade será feita como média ponderada dos três indicadores avaliados, obedecendo aos seguintes pesos:

**Tabela 9 - Peso dos subindicadores de Conformidade**

|  |  |
| --- | --- |
| Indicador | Peso |
| Conformidade de Normas de Segurança (CN) | 50% |
| Conformidade Ambiental (CA) | 30% |
| Conformidade de Relatórios (CR) | 20% |

Fonte: Elaboração XXXX

Sendo assim, abaixo são apresentadas as tabelas contendo a avaliação, forma de medição e nota de adequação correspondente a cada grupo que compõe o indicador de conformidade.

**Tabela 10 - Avaliações por grupo de indicador - Grupo 1**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Grupo 01 - Elétrico e Eletrônico** | | | | | | | |
| **Item** | **Avaliação** | **Forma de Medição** | **Notas de Adequação** | | | | |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| CFTV | Disponibilidade das câmeras instaladas (Total de Horas de Funcionamento Real/Total de Horas de Funcionamento Estipulado) Nota: o total de horas e dado pela quantidade de câmeras x horas de funcionamento do Complexo Turística e Cultural /dia x dias do mês. | Verificação no próprio Sistema de monitoramento | 100% | > 99% | > 95% | > 90% | < 90% |
| Qualidade e guarda de imagens, conforme o Ano de Segurança e Monitoramento. | 100% | > 99% | > 95% | > 90% | < 90% |
| Sistema de Comercialização de Ingressos | Disponibilidade de um sistema de dados para a comercialização dos ingressos, tanto de modo presencial como digital (Total de Horas de Disponibilidade Real/Total de Horas de Disponibilidade Estipulada). | Relatório mensal emitido pela CONCESSIONÁRIA | 100% | > 99% | > 95% | > 90% | < 90% |
| O sistema deverá permitir o acesso aos Operadores, para consultar as informações das vendas em tempo real. |
| Nota: o total de horas e dado pela quantidade de dias do mês x horas de funcionamento do Complexo Turística e Cultural /dia. |
| Rede e Telecomunicações | Disponibilidade interna de dados (Total de Horas de Disponibilidade Real/Total de Horas de Disponibilidade Estipulada). | 100% | > 99% | > 95% | > 90% | < 90% |
| Nota: o total de horas e dado pela quantidade de dias do mês x horas de funcionamento do Complexo Turístico e Cultural /dia. |
| Disponibilidade de telefonia interna e central de informações. (Total de Horas de Disponibilidade Real/Total de Horas de Disponibilidade Estipulada). Nota: o total de horas e dado pela quantidade de dias do mês x horas de funcionamento do Complexo Turístico e Cultural /dia. | 100% | > 99% | > 95% | > 90% | < 90% |
| Sistema de informação aos Usuários | Disponibilidade dos Sistemas de informação (Total de Horas de Disponibilidade Real/Total de Horas de Disponibilidade Estipulada). | 100% | > 99% | > 95% | > 90% | < 90% |
| Nota: o total de horas e dado pela quantidade de dias do mês x horas de funcionamento do Complexo Turístico e Cultural /dia. |
| Sistema de Som | Disponibilidade dos alto-falantes em funcionamento normal. | Verificação in loco amostra mensal | 100% | > 99% | > 95% | > 90% | < 90% |
| Iluminação | Índice de Luminosidade do Complexo Turístico e Cultural igual a 250 Lux. | 100% | > 99% | > 95% | > 90% | < 90% |
| Elementos e Controle | Funcionamento sem qualquer tipo de defeito. | 100% | > 99% | > 95% | > 90% | < 90% |

Fonte: Elaboração XXXXXXX.

**Tabela 20 - Avaliações por Grupo de Indicador - Grupo 2**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Grupo 02 - Hidráulica** | | | | | | | |
| **Item** | **Avaliação** | **Forma de Medição** | **Notas de Adequação** | | | | |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| Disponibilidade de Água | Disponibilidade de água em todas as dependências do Complexo Turístico e Cultural, incluindo os sanitários | Verificação "in loco" Amostra Mensal | 100% | > 99% | > 95% | > 90% | < 90% |
| Instalações Hidrossanitários | Disponibilidade dos equipamentos do sistema hidráulico em funcionamento e sem qualquer tipo de defeito (torneiras, vasos, mictórios e reservatórios). | 100% | > 99% | > 95% | > 90% | < 90% |
| Elementos de Controle | Disponibilidade dos elementos de controle em operação e sem qualquer tipo de defeito (válvulas, registros e hidrômetros). | 100% | > 99% | > 95% | > 90% | < 90% |
| Combate a Incêndios | Disponibilidade de equipamentos (hidrantes, sprinklers, extintores, mangueiras de incêndio, sensores e sinalizadores) em perfeitas condições e dentro do prazo de validade. | 100% | > 99% | > 95% | > 90% | < 90% |

Fonte: Elaboração XXXXXXX.

**Tabela 21 - Avaliações por Grupo de Indicador - Grupo 3**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Grupo 03 - Eletromecânica** | | | | | | | |
| **Item** | **Avaliação** | **Forma de Medição** | **Nota de Adequação** | | | | |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| Ar-Condicionado | Temperatura ambiente entre 20 e 25°C. | Verificação "in loco" Amostra mensal | Entre 20 e 25°C | \_\_ | \_\_ | \_\_ | \_\_ |
| Elevadores | Disponibilidade de elevadores em operação. | 100% | > 98% | > 95% | > 90% | < 90% |
| Laudo técnico de empresa especializada confirmando o funcionamento adequado dos elevadores, considerando os aspectos de segurança e conforto dos Usuários. | Laudo técnico de empresa especializada (mensal) | Existência de laudo | \_\_ | \_\_ | \_\_ | Laudo Inexistente ou confirmação de falta de adequação |
| Escadas Rolantes | Disponibilidade das escadas em operação, sem qualquer tipo de defeito. | Verificação "in loco” Amostra mensal | 100% | > 98% | > 95% | > 90% | < 90% |
| Catracas | Disponibilidade das catracas em operação, durante o período de funcionamento do Complexo Turístico e Cultural. | 100% | > 98% | > 95% | > 90% | < 90% |
| Bombas Hidráulicas | Disponibilidade dos elementos de controle em operação e sem qualquer tipo de defeito (válvulas, registros e hidrômetros). | 100% | > 98% | > 95% | > 90% | < 90% |

Fonte: Elaboração XXXXXXX.

**Tabela 22 - Avaliações por Grupo de Indicador - Grupo 4**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Grupo 04 - Limpeza e Higiene** | | | | | | | |
| **Item** | **Avaliação** | **Forma de Medição** | **Nota de Adequação** | | | | |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| Limpeza das áreas comuns piso | Em toda área do Complexo Turístico e Cultural, inexistência de lixo no piso e odores desagradáveis, paredes e demais estruturas limpas, e lixeira comportando todo o lixo. | Verificação "in loco" Amostra mensal | 100% | > 98% | > 95% | > 90% | < 90% |
| Limpeza dos Sanitários | Disponibilidade de papel toalha, papel higiênico e sabonete, ausência de adores desagradáveis, limpeza adequada dos vasos, pias, rrict6rios, paredes e pisos, e lixeiras comportando todo o lixo. | 100% | > 98% | > 95% | > 90% | < 90% |
| Limpeza dos Acessos | Em toda área dos acessos: inexistência de lixo no piso e adores desagradáveis, paredes e demais estruturas limpas, e lixeira comportando todo o lixo. | 100% | > 98% | > 95% | > 90% | < 90% |
| Limpeza das Áreas de Alimentação Acessos | Em toda Área de Alimentação estruturas limpas, inexistência de lixo no piso e adores desagradáveis, paredes e demais estruturas limpas, e lixeira comportando todo o lixo. | 100% | > 98% | > 95% | > 90% | < 90% |

Fonte: Elaboração XXXXXXX

**Tabela 23 - Avaliações por Grupo de Indicador - Grupo 5**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Grupo 05 - Predial Civil** | | | | | | | | | |
| **Item** | **Avaliação** | **Forma de Medição** | **Nota de Adequação** | | | | | | |
| **5** | **4** | | **3** | **2** | **1** | |
| Instalações Prediais Civis | Instalações Prediais Civis dentro das exigências Contratuais e regulamentares. | Verificação "in loco" Amostra mensal | 100% | > 98% | > 95% | | > 90% | | < 90% |

Fonte: Elaboração XXXXXXX

* + - **Indicador de Conformidade**

O Indicador de Conformidade (IC) foi elaborado para retratar a conformidade do Complexo Turístico e Cultural em relação aos aspectos relevantes para a operação segura e eficiente, sendo obtido através de três indicadores:

* Conformidade de Normas de Segurança (CN): avalia a conformidade do Complexo Turístico e Cultural as exigências de alvarás de funcionamento dos equipamentos, cuja observância e determinada pela Polícia Militar e pelo Corpo de Bombeiros;
* Conformidade Ambiental (CA): avalia o cumprimento do item de "Licença Ambiental";
* Conformidade de Relatórios (CR): avalia os itens "Relatório Operacional" e "Relatório Financeiro".

As notas de cada um dos três indicadores serão determinadas pela média aritmética das notas de todos os seus itens, que são binarias, sendo O (zero) ou 1 (um). A não aprovação de um item implicara, necessariamente, na atribuição do valor zero para o item correspondente.

A mensuração do índice de Conformidade será feita como média ponderada dos três indicadores avaliados, obedecendo aos seguintes pesos:

**Tabela 24 - Peso dos subindicadores de Conformidade**

|  |  |
| --- | --- |
| Indicador | Peso |
| Conformidade de Normas de Segurança (CN) | 50% |
| Conformidade Ambiental (CA) | 30% |
| Conformidade de Relatórios (CR) | 20% |

Fonte: Elaboração XXXX

Sendo assim, abaixo são apresentadas as tabelas contendo a avaliação, forma de medição e nota de adequação correspondente a cada grupo que compõe o indicador de Conformidade.

**Tabela 25 - Conformidade de Normas de Segurança (CN)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **Procedimento de Avaliação** | **Frequência de Avaliação** | **Métrica de Avaliação** |
| Cumprimento das normas de Segurança, Corpo de Bombeiros e Brigada Militar de Barra do Piraí. | A CONCESSIONÁRIA deverá ser aprovada em toda e qualquer inspeção pelo Corpo de Bombeiros e pela Brigada Militar de Barra do Piraí. | De acordo com a validade do relatório, do laudo e da inspeção | Aprovado nas inspeções e no relatório de conformidade e laudos entregues no prazo com informações acuradas = 1 |
| Entrega de documentos pertinentes ao tema. | Apresentação de relatório de conformidade com as normas aplicáveis. | Não aprovado nas inspeções ou relatório, ou laudo não entregue = 0 |
| Apresentação de Laudo de Aprovação do Corpo de Bombeiros e pela Brigada Militar de Barra do Piraí. |

Fonte: Elaboração XXXX

**Tabela 26 - Conformidade Ambiental (CA)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **Procedimento de Avaliação** | **Frequência de Avaliação** | **Métrica de Avaliação** |
| Licenças Ambientais | A CONCESSIONÁRIA deverá entregar o comprovante do certificado valido na data da avaliação. | De acordo com a validade das Licenças. | Entrega no prazo com informações acuradas = 1 |
| Não entregue = 0 |

Fonte: Elaboração XXXX

**Tabela 27- Conformidade de Relatórios (CR)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **Procedimento de Avaliação** | **Frequência de Avaliação** | **Métrica de Avaliação** |
| Relatório Operacional | A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar o Relatório dentro dos parâmetros requisitados. |  | Entrega no prazo com informações acuradas = 1 |
| O Relatório deverá conter todos os itens listados no Plano de Operação, sempre comparando aos períodos anteriores. | Trimestral | Não entregue = 0 |
| Relatório Financeiro | A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar o Relatório contendo, no mínima: resultados financeiros, Balanço Patrimonial/balancete, EBITDA, EBIT, investimentos e projeções financeiras da Concessão atualizados. | Semestral | Entrega no prazo com informações acuradas = 1 |
| Não entregue = 0 |

Fonte: Elaboração XXXX

A Concessionária contratará, em mercado, entidade especializada para calcular os índices de Qualidade (IQ), de Disponibilidade (IDI) e de Conformidade (IC), conforme explicitados neste Anexo.

A entidade deverá elaborar, anualmente, o Relatório de Desempenho, contendo os dados relativos a todos os indicadores explicitados neste Anexo. O Relatório deverá conter a apuração periódica prevista para cada indicador de Desempenho.

O Relatório de Desempenho, bem como todas as informações nele contidas, serão remetidos ao Poder Concedente com até 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência a data de reajuste das tarifas da concessão, passando por um processo de verificação, a ser conduzido pelo Poder Concedente. Este verificará a acuidade do Relatório de Desempenho, por meio de análise da documentação e de dados disponibilizados pela Concessionaria e pela entidade especializada, bem como por meio de visitas para a checagem," in loco", dos indicadores de disponibilidade.

Uma vez aprovado pelo Poder Concedente, a entidade especializada calculará, a partir dos resultados de cada um dos índices, o índice de Desempenho (ID), conforme a fórmula a seguir:

**ID = 0,4xIQ + 0,3xIDI + 0,3xIC**

O índice de Desempenho também será um número entre 0 (zero) e 1 (um). A tabela, a seguir, define para cada indicador avaliado, a Nota considerada como insatisfatória.

**Tabela 28 - Indicadores Avaliados**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicador avaliado** | **Critério** | **Nota insatisfatória** |
| Satisfação dos Usuários | Nota de Satisfação (NS) | <2 |
| Satisfação dos Lojistas |
| Satisfação das Operadoras |
| Disponibilidade Predial Civil | Nota de Adequação (NA) |
| Disponibilidade Elétrica e Eletrônica |
| Disponibilidade Hidráulica |
| Disponibilidade Eletromecânica |
| Limpeza e Higiene |
| Conformidade de Normas de Segurança | Nota de Conformidade de Normas | 0 |
| Conformidade Ambiental | Nota de Conformidade Ambiental | 0 |
| Conformidade de Relatórios | Nota de Conformidade de Relatórios | 0 |

Fonte: Elaboração XXXXXXX

A partir do resultado do índice de Desempenho, apresentado no relatório de desempenho Trimestral, a Concessionária estará sujeita a aplicação do fator correspondente ao ID sobre a fórmula de reajuste tarifário, nos seguintes termos:

(Ingresso t ) = (Ingresso t-1) x IRT x (0,50+0,50 ID)

Onde:

**Ingresso t:** tarifa de embarque a ser efetivamente cobrada no ano t

**Ingresso t-1:** tarifa de embarque cobrada no ano t-1

**IRT:** índice de reajustamento

**ID:** índice de Desempenho