

ANEXO 7 - QUADRO DE INDICADORES DE DESEMPENHO – QID

1. A mensuração do desempenho operacional, financeiro e gerencial da CONCESSIONÁRIA será realizada por meio dos CRITÉRIOS DE DESEMPENHO apresentados no presente ANEXO, em conformidade com o previsto na Cláusula 23.4 do CONTRATO.
2. O valor da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA devida à CONCESSIONÁRIA será determinado em conformidade com o sistema de avaliação de desempenho da CONCESSIONÁRIA, a partir dos CRITÉRIOS DE DESEMPENHO constantes no QUADRO DE INDICADORES DE DESEMPENHO (“QID”), na execução dos SERVIÇOS do CONTRATO, durante o mês correspondente, conforme previsto a seguir:

$$CPM = [CPM_{REFERENCIAL} \times 10\% \times NOTA DO QID (\%)] + CPM_{REFERENCIAL} \times 90\%$$

Onde:

CPM = Contraprestação Pecuniária Mensal

CPMref = Contraprestação Pecuniária Referencial

3. A NOTA DO QID será obtida por meio da aplicação da seguinte fórmula:

$$NOTA DO QID = \left(\sum_{ID_O} (PQ_{iO} \times FP_{iO}) + \sum_{ID_F} (PQ_{iF} \times FP_{iF}) \right)$$

Onde:

ID_O = Índice de Desempenho – Operacional

PQ_{iO} = Pontuação dos Quesitos – Operacional

FP_{iO} = Fator de Ponderação do Indicador – Operacional

ID_F = Índice de Desempenho – Financeiro

PQ_{iF} = Pontuação dos Quesitos – Financeiro

FP_{iF} = Fator de Ponderação do Indicador – Financeiro

4. A NOTA DO QID incidirá sobre a parcela de 10% (dez por cento) do valor da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA REFERENCIAL (“CPMREFERENCIAL”), reajustado nos termos do CONTRATO.

4.1A nota de cada CRITÉRIO DE DESEMPENHO variará de um valor mínimo de 0 (zero) a um valor máximo de 10 (dez).

5. Cada indicador será medido na periodicidade referida no QID e as NOTAS DO QID serão atribuídas de acordo com critérios de mensuração de desempenho, definidos na Cláusula 9 do presente ANEXO.

6. A aferição dos índices do QID será realizada pelo PODER CONCEDENTE.

7. A periodicidade de aferição dos indicadores será trimestral ou semestral, consoante previsto na Cláusula 9, de modo que cada nota será aplicável de acordo com esta sua periodicidade, até que sobrevenha nova apuração.

8. Os indicadores de desempenho estão divididos em 2 (duas) áreas (Operacional e Financeira), sendo que cada área terá o seguinte peso para o cálculo da NOTA DO QID:

(i) A Área Operacional terá o peso de 90% (noventa por cento), ou seja, o FP_{io} – Fator de Ponderação do Indicador Operacional corresponderá a 0,9 (zero virgula nove);

(ii) A Área Financeira terá o peso de 10% (dez por cento), ou seja, o FP_{if} – Fator de Ponderação do Indicador Financeiro corresponderá a 0,1 (zero virgula um);

(i) Nota do Indicador Operacional	Peso 90%
(ii) Nota do Indicador Financeiro	Peso 10%
Soma	100%

8.1. A NOTA DO QID será obtida pela soma das duas áreas, podendo resultar em um valor máximo de 100% ou 1 (um) e será aplicada conforme previsto neste ANEXO, para o cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA, observando o disposto nas Cláusulas 4 e 5.

9. Para a avaliação dos indicadores operacionais, havendo cumprimento de todos os requisitos, a NOTA DO QID do subgrupo será 100% ou 1 (um) e em caso contrário, caso exista descumprimento de algum um dos requisitos, a NOTA DO QID será diretamente proporcional aos itens cumpridos. O peso aplicado para cada indicador operacional deverá ser adotado conforme Cláusula 10 deste Anexo.

10. Os pesos relativos atribuídos a cada um dos indicadores das três áreas do QID corresponderão àqueles estabelecidos nos quadros a seguir:

10.1. Indicador Operacional:

QUESITO OPERACIONAL	PERÍODO DE AFERIÇÃO	CRITÉRIO(S) DE MENSURAÇÃO	PESO
1- NÍVEL DE ATENDIMENTO - CLIENTE (25%)			
1.1 - Satisfação - Atendimento Comercial	Semestral	Satisfação dos Clientes	35%
1.2 - Satisfação - Limpeza Patrimonial	Semestral	Satisfação dos Clientes	30%
1.3 - Satisfação - Instalações (Manutenção & Conservação)	Semestral	Satisfação dos Clientes	35%
2 - NÍVEL DE ATENDIMENTO - COT (25%)			
2.1 - Satisfação - Instalações Arena(s) (Manutenção & Conservação)	Semestral	Satisfação COT	25%
2.2 - Satisfação - Segurança Patrimonial	Semestral	Satisfação COT	25%

2.3 - Satisfação - Limpeza Patrimonial	Semestral	Satisfação COT	25%
2.4 - Satisfação - Climatização	Semestral	Satisfação COT	25%

3 - NÍVEL DE ATENDIMENTO - GEO (25%)

3.1 - Satisfação - Instalações (Manutenção & Conservação)	Semestral	Satisfação GEO	35%
3.2 - Satisfação - Segurança Patrimonial	Semestral	Satisfação GEO	30%
3.3 - Satisfação - Limpeza Patrimonial	Semestral	Satisfação GEO	35%

4 - CONSERVAÇÃO & MANUTENÇÃO DO LEGADO - SECPAR - (25%)

4.1 - Instalações Hidráulico-Sanitárias	Semestral	Satisfação SECPAR	9%
4.2 - Vias de Acesso Internas	Semestral	Satisfação SECPAR	9%
4.3 - Paisagismo	Semestral	Satisfação SECPAR	9%
4.4 - Instalações Elétricas	Semestral	Satisfação SECPAR	9%
4.5 - Equipamentos de Combate ao Incêndio	Semestral	Satisfação SECPAR	9%
4.6 - Iluminação	Semestral	Satisfação SECPAR	9%

4.7 - Equipamentos de CFTV	Semestral	Satisfação SECPAR	9%
4.8 - Limpeza e Conservação	Semestral	Satisfação SECPAR	9%
4.9 - Manutenção de Equipamentos	Semestral	Satisfação SECPAR	9%
4.10 - Conformidade junto às normas regulamentadoras brasileiras	Semestral	Satisfação SECPAR	9%
4.11 - Bombeiro (CR)	Semestral	Satisfação SECPAR	10%

5 - RELATÓRIO FINANCEIRO (100%)

5.1 - Relatório Financeiro	Trimestral	Entrega	100%
-----------------------------------	------------	---------	------

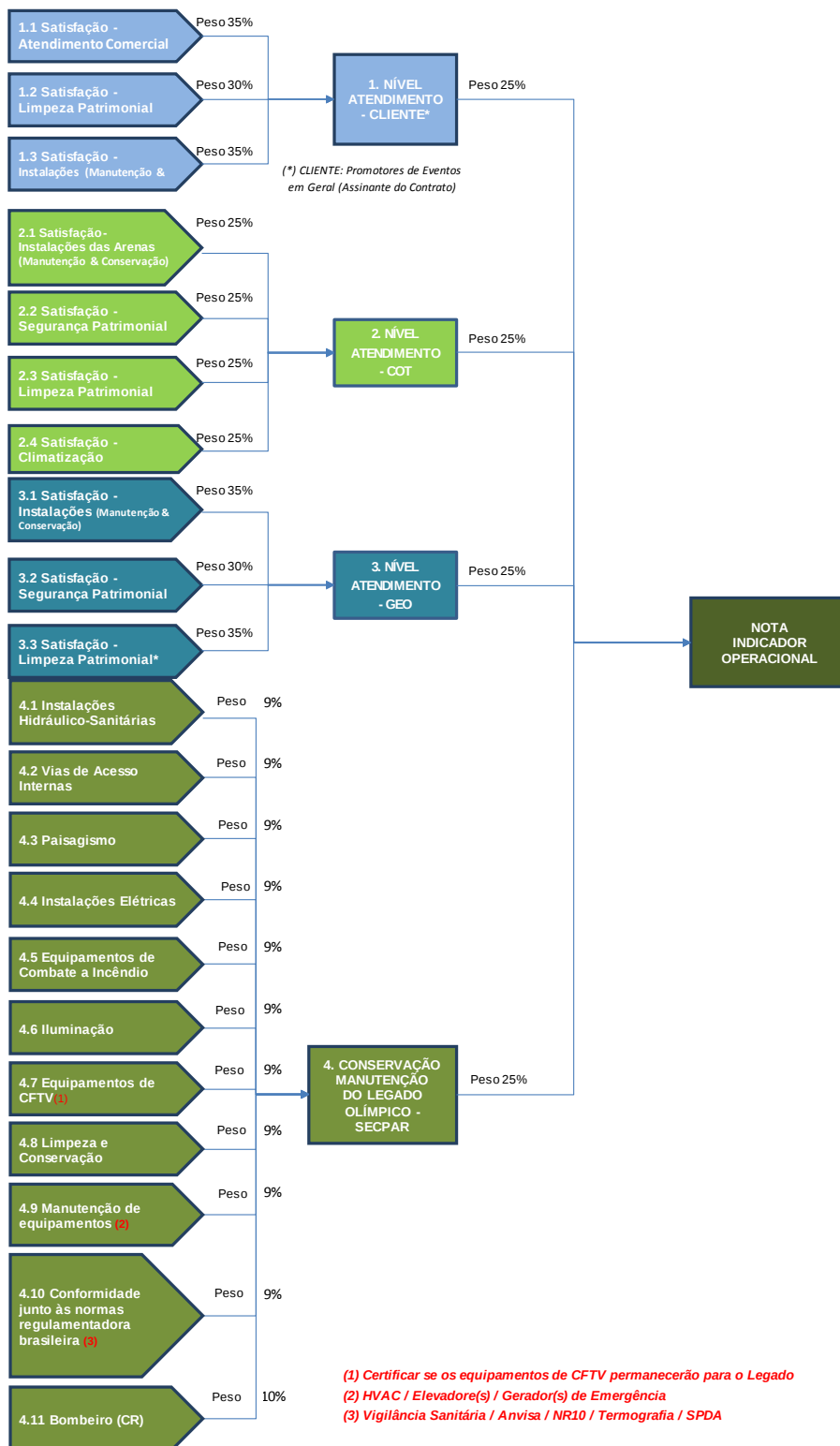
11. Critérios de Avaliação e Mensuração do Desempenho

11.1. Índice de Desempenho – Operações (ID_o). O Índice de Desempenho – Operacional (ID_o) corresponderá a uma pontuação entre 0 (zero) e 100 (cem) pontos, a ser obtido pela CONCESSIONÁRIA conforme o desempenho operacional, a partir das seguintes pontuações parciais e de suas respectivas ponderações:

QID - QUADRO DE INDICADORES DE DESEMPENHO - OPERAÇÕES					
QUESITO OPERACIONAL	DESCRIÇÃO	PERÍODO DE AFERIÇÃO	CRITÉRIO(S) DE MENSURAÇÃO	FORMA(S) DE MENSURAÇÃO	PONTUAÇÃO
1- NÍVEL DE ATENDIMENTO - CLIENTE (25%)					
1.1 - Satisfação - Atendimento Comercial - Peso 35%	Cordialidade, segurança no repasse das informações e agilidade.	Semestral	Satisfação CLIENTE(s)	Pesquisa pela SPE	INSATISFEITO - 0 Pontos REGULAR - 17,5 Pontos SATISFEITO - 35 Pontos
1.2 - Satisfação - Limpeza Patrimonial - Peso 30%	Limpeza da estrutura, assentos arquibancadas, área do entorno ao equipamento locado.	Semestral	Satisfação CLIENTE(s)	Pesquisa pela SPE	INSATISFEITO - 0 Pontos REGULAR - 15 Pontos SATISFEITO - 30 Pontos
1.3 - Satisfação - Instalações (Manutenção & Conservação) - Peso 35%	Da estrutura, banheiros, sistema de ar condicionado, salas de apoio, jardins, área do entorno ao equipamento locado	Semestral	Satisfação CLIENTE(s)	Pesquisa pela SPE	INSATISFEITO - 0 Pontos REGULAR - 17,5 Pontos SATISFEITO - 35 Pontos
2 - NÍVEL DE ATENDIMENTO - COT (25%)					
2.1 - Satisfação - Instalações Arena(s) (Manutenção & Conservação) - Peso 25%	Da estrutura, banheiros, salas de apoio, jardins, área do entorno ao equipamento.	Semestral	Satisfação COB	Pesquisa pela SPE	INSATISFEITO - 0 Pontos REGULAR - 12,5 Pontos SATISFEITO - 25 Pontos
2.2 - Satisfação - Segurança Patrimonial - Peso 25%	Posto 24h do acesso principal, sistema de monitoramento CFTV*.	Semestral	Satisfação COB	Pesquisa pela SPE	INSATISFEITO - 0 Pontos REGULAR - 12,5 Pontos SATISFEITO - 25 Pontos
2.3 - Satisfação - Limpeza Patrimonial - Peso 25%	Limpeza da estrutura, área do entorno ao equipamento locado.	Semestral	Satisfação COB	Pesquisa pela SPE	INSATISFEITO - 0 Pontos REGULAR - 12,5 Pontos SATISFEITO - 25 Pontos
2.4 - Satisfação - Climatização - Peso 25%	Processos estabelecidos, atendimento as demandas, agilidade na solução de problemas.	Semestral	Satisfação COB	Pesquisa pela SPE	INSATISFEITO - 0 Pontos REGULAR - 12,5 Pontos SATISFEITO - 25 Pontos
3 - NÍVEL DE ATENDIMENTO - GEO (25%)					
3.1 - Satisfação - Instalações (Manutenção & Conservação) - Peso 35%	Da estrutura, banheiros, salas de apoio, jardins, área do entorno ao equipamento.	Semestral	Satisfação GEO	Pesquisa pela SPE	INSATISFEITO - 0 Pontos REGULAR - 17,5 Pontos SATISFEITO - 35 Pontos
3.2 - Satisfação - Segurança Patrimonial - Peso 30%	Posto 24h do acesso principal, sistema de monitoramento CFTV*.	Semestral	Satisfação GEO	Pesquisa pela SPE	INSATISFEITO - 0 Pontos REGULAR - 15 Pontos SATISFEITO - 30 Pontos
3.3 - Satisfação - Limpeza Patrimonial - Peso 35%	Limpeza da estrutura, área do entorno ao equipamento locado.	Semestral	Satisfação GEO	Pesquisa pela SPE	INSATISFEITO - 0 Pontos REGULAR - 17,5 Pontos SATISFEITO - 35 Pontos
4 - CONSERVAÇÃO & MANUTENÇÃO DO LEGADO - SECPAR (25%)					
4.1 - Instalações Hidráulico-Sanitárias - Peso 9%	Manutenção das instalações (vasos sanitários, pias, chuveiros, mictórios)	Semestral	Satisfação SECPAR	Pesquisa pela SPE	INSATISFEITO - 0 Pontos REGULAR - 4,16 Pontos SATISFEITO - 8,33 Pontos
4.2 - Vias de Acesso Internas - Peso 9%	Manutenção de vias (asfalto), calçadas e praças.	Semestral	Satisfação SECPAR	Pesquisa pela SPE	INSATISFEITO - 0 Pontos REGULAR - 4,16 Pontos SATISFEITO - 8,33 Pontos
4.3 - Paisagismo - Peso 9%	Manutenção dos jardins e áreas verdes.	Semestral	Satisfação SECPAR	Pesquisa pela SPE	INSATISFEITO - 0 Pontos REGULAR - 4,16 Pontos SATISFEITO - 8,33 Pontos
4.4 - Instalações Elétricas - Peso 9%	Manutenção das instalações elétricas (subestações, quadros, painéis)	Semestral	Satisfação SECPAR	Pesquisa pela SPE	INSATISFEITO - 0 Pontos REGULAR - 4,16 Pontos SATISFEITO - 8,33 Pontos
4.5 - Equipamentos de Combate ao Incêndio - Peso 9%	Manutenção de hidrantes, manutenção e recarga de extintores, manutenção do sistemas de combate a incêndio (detectores de fumaça, sprinkler), teste hidrostático das mangueiras.	Semestral	Satisfação SECPAR	Pesquisa pela SPE	INSATISFEITO - 0 Pontos REGULAR - 4,16 Pontos SATISFEITO - 8,33 Pontos
4.6 - Iluminação - Peso 9%	Manutenção da iluminação das áreas comuns (postes, sinalizadores, balizadores...) e dos equipamentos (luminárias)	Semestral	Satisfação SECPAR	Pesquisa pela SPE	INSATISFEITO - 0 Pontos REGULAR - 4,16 Pontos SATISFEITO - 8,33 Pontos
4.7 - Equipamentos de CFTV - Peso 9%	Manutenção do sistema: câmeras, DVRs, sala de operação, monitores...	Semestral	Satisfação SECPAR	Pesquisa pela SPE	INSATISFEITO - 0 Pontos REGULAR - 4,16 Pontos SATISFEITO - 8,33 Pontos
4.8 - Limpeza e Conservação - Peso 9%	Limpeza das áreas comuns e das edificações.	Semestral	Satisfação SECPAR	Pesquisa pela SPE	INSATISFEITO - 0 Pontos REGULAR - 4,16 Pontos SATISFEITO - 8,33 Pontos
4.9 - Manutenção de Equipamentos - Peso 9%	Geradores de emergências, CAG, fan coils, exaustores, aquecedores, no breaks, sistema de extração de ar...	Semestral	Satisfação SECPAR	Pesquisa pela SPE	INSATISFEITO - 0 Pontos REGULAR - 4,16 Pontos SATISFEITO - 8,33 Pontos
4.10 - Demonstração da conformidade junto às normas regulamentadora brasileira - Peso 9%	Cumprimento das normas que se aplicam aos equipamentos instalados e a estrutura física das edificações: NR10, NR35, NBR13971...	Semestral	Satisfação SECPAR	Pesquisa pela SPE	INSATISFEITO - 0 Pontos REGULAR - 4,16 Pontos SATISFEITO - 8,33 Pontos
4.11 - Bombeiro (CR) - Peso 10,0%	Renovação anual Certificado Registro (CR)	Semestral	Satisfação SECPAR	Pesquisa pela SPE	INSATISFEITO - 0 Pontos REGULAR - 4,18 Pontos SATISFEITO - 8,37 Pontos

11.2. Pesos atribuídos a cada Indicador de Desempenho – Operações

INDICADOR DE DESEMPENHO - OPERACIONAL (ID_O)



11.3. Índice de Desempenho – Financeiro (ID_f). O Índice de Desempenho – Financeiro (ID_f) corresponderá a uma pontuação entre 0 (zero) e 100 (cem) pontos, a ser obtido pela CONCESSIONÁRIA conforme o seu desempenho financeiro, a partir da seguinte pontuação e ponderação:

QID - QUADRO DE INDICADORES DE DESEMPENHO - FINANCEIRO

QUESITO	DESCRIÇÃO	PERÍODO DE AFERIÇÃO	CRITÉRIO(S) DE MENSURAÇÃO	FORMA(S) DE MENSURAÇÃO	PONTUAÇÃO
1- RELATÓRIO FINANCEIRO (100%)					
1.1 - Relatório Financeiro - Peso 100%	Apresentação pela Concessionária do relatório financeiro auditado de acordo com normas legais vigentes por organismo independente	Trimestral	Entrega	Entrega	NÃO ATENDE - 0 Pontos ATENDE - 100 Pontos