



CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL N.º 

CONCESSÃO DE OBRA, COM OUTORGA ONEROSA, COMPREENDENDO A CONSTRUÇÃO, IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, GESTÃO E OPERAÇÃO DE ARENA MULTIUSO NO COMPLEXO ANHEMBI, NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO.

ANEXO IV – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

CONSULTA PÚBLICA



São Paulo
turismo
www.spturis.com



Minuta - Consulta Pública
Processo Administrativo n.º 014/2015
Chamamento Público DPR nº 001/2015
OBJETO: Arena Multiuso.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO E OBJETIVOS.....	3
2. ÍNDICE DE DESEMPENHO	3
3. DO ÍNDICE DE CONFORMIDADE (IC).....	4
4. PESQUISA <i>IN LOCO</i> DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES E DO PÚBLICO EM GERAL (PSC)	5
5. AVALIAÇÃO DO PODER CONCEDENTE (APC)	10
6. PROCEDIMENTO PARA O CÁLCULO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO	12

1. INTRODUÇÃO E OBJETIVOS

1.1. O sistema de mensuração de desempenho disciplinado neste ANEXO 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.

1.2. O resultado do ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) dar-se-á nos moldes da fórmula do item 2 deste ANEXO, cujo resultado corresponderá a uma nota de 0 (zero) a 10 (dez), sendo 0 (zero) o pior resultado e 10 (dez) o melhor resultado.

1.3. Os impactos decorrentes do resultado do ID efetivar-se-ão sobre o valor da OUTORGA MENSAL EFETIVA a ser paga pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE nos termos do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DA OUTORGA.

2. ÍNDICE DE DESEMPENHO

2.1. O ID corresponde à nota final de qualidade e disponibilidade do OBJETO do CONTRATO, apurada conforme a seguinte fórmula de cálculo:

$$\text{ID} = \text{IC} \times (50\% \times \text{PSC} + 50\% \times \text{APC})$$

Em que:

ID = Índice de Desempenho;

IC = Índice de Conformidade;

PSC = Pesquisa *in loco* de Satisfação dos CLIENTES e do PÚBLICO EM GERAL; e

APC = Avaliação do PODER CONCEDENTE.

2.2. O ÍNDICE DE DESEMPENHO será calculado semestralmente, nos termos do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DA OUTORGA, sem prejuízo da periodicidade da aferição dos itens que compõem o IC, o PSC e o APC, que poderá ocorrer em intervalos distintos, nos termos do presente ANEXO.

2.3. Para os itens que compõem o IC, o PSC e o APC, cuja aferição ocorra mais de uma vez por semestre, a nota a ser considerada para fins do cálculo do ÍNDICE DE



DESEMPENHO corresponderá à média das notas obtidas nas aferições ocorridas desde o último cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO para o respectivo item.

2.4. Para os itens que compõem o IC, o PSC e o APC, cuja aferição ocorra menos de uma vez por semestre, a nota a ser considerada para fins do cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO corresponderá à última nota aferida para o respectivo item.

3. DO ÍNDICE DE CONFORMIDADE (IC)

3.1. O IC traduz a nota recebida pela CONCESSIONÁRIA em razão da entrega semestral de relatórios descritivos da situação de cada um dos subitens em que o IC se subdivide, conjuntamente com a comprovação das conformidades relacionadas, o que permitirá ao PODER CONCEDENTE avaliar a qualidade das atividades realizadas pela CONCESSIONÁRIA no âmbito da CONCESSÃO e se certificar de que a Arena Multiuso está em dia com as licenças obrigatórias para a sua operação.

3.2. A fórmula para o cálculo do Índice de Conformidade é a seguinte:

$$IC = SE \times LO \times FI \times PS$$

3.2.1. A descrição dos subitens em que se subdivide o IC, o objeto e a métrica de sua avaliação estão detalhados na Tabela 1 a seguir:

Item	Descrição	Objeto da Avaliação	Métrica de Avaliação
SE	Cumprimento das normas de segurança do: Corpo de Bombeiros, Polícia Militar, Segur e COVISA	Demonstração da conformidade da CONCESSIONÁRIA junto às normas e aos órgãos de inspeção relacionados	Aprovação nas inspeções e entrega tempestiva dos relatórios demonstrando a conformidade: 1; caso contrário: 0

LO	Licença de Operação (LO)	Demonstração pela CONCESSIONÁRIA da atualidade de vigência da LO	Validade da licença e entrega tempestiva do relatório demonstrando a conformidade: 1; caso contrário: 0
FI	Resultado financeiro	Apresentação pela CONCESSIONÁRIA do relatório financeiro auditado de acordo com normas legais vigentes por organismo independente	Entrega tempestiva do relatório com informações acuradas e em conformidade com as normas aplicáveis: 1; caso contrário: 0
PS	Resultados da pesquisa de satisfação <i>in loco</i>	Apresentação pela CONCESSIONÁRIA do resultado das pesquisas de satisfação dos CLIENTES e PÚBLICO EM GERAL exigidas para efeito do cálculo do PSC	Entrega tempestiva dos resultados com informações acuradas: 1; caso contrário: 0

3.3. No caso de atraso da emissão de licenças e autorizações supra se derem por única e exclusiva responsabilidade dos órgãos e poderes emissores, não será aplicado o respectivo item para a fórmula.

4. PESQUISA *IN LOCO* DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES E DO PÚBLICO EM GERAL (PSC)

4.1. A CONCESSIONÁRIA, durante toda a vigência da CONCESSÃO, deverá contratar, e manter em vigor contrato com, instituto de pesquisas especializado e independente, para realizar as pesquisas de satisfação junto aos CLIENTES (pessoa física ou jurídica que tenha relação contratual direta com a CONCESSIONÁRIA para exploração de atividade própria ou eventos) e ao PÚBLICO EM GERAL (consumidor final dos serviços e eventos proporcionados direta ou indiretamente pela CONCESSIONÁRIA) da Arena Multiuso, a fim de se permitir a avaliação da opinião



Minuta - Consulta Pública
Processo Administrativo n.º 014/2015
Chamamento Público DPR nº 001/2015
OBJETO: Arena Multiuso.

deles sobre os serviços e sobre os eventos realizados na ÁREA DA CONCESSÃO.

4.2. As pesquisas realizadas devem apresentar margem de erro de até 2 (dois) pontos percentuais e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).

4.3. A CONCESSIONÁRIA deverá manter constantemente atualizada a relação de eventos a serem realizados na Arena Multiuso, de modo que o instituto de pesquisas responsável possa tomar conhecimento prévio e planejar as pesquisas.

4.3.1. As pesquisas serão realizadas sem aviso prévio à CONCESSIONÁRIA e a metodologia adotada pelo instituto de pesquisas deverá garantir a representatividade da amostra frente ao universo de eventos realizados pela CONCESSIONÁRIA no período de análise.

4.4. A seleção e a contratação de instituto de pesquisa deverá observar o seguinte procedimento:

a) submissão, ao PODER CONCEDENTE, até antes do início da operação da Arena Multiuso, ou sempre que necessário, de lista contendo a indicação de três institutos de pesquisas de reputação comprovadamente ilibada, previamente selecionados pela CONCESSIONÁRIA;

b) designação, pelo PODER CONCEDENTE, no prazo de até 30 (trinta) da apresentação da lista, de um dentre os institutos de pesquisas apontados pela CONCESSIONÁRIA; e

c) contratação, pela CONCESSIONÁRIA, segundo as normas de direito privado aplicáveis, do instituto de pesquisa designado pelo PODER CONCEDENTE.

4.4.1. Caso o PODER CONCEDENTE constate que algum instituto de pesquisa da lista encaminhada tenha integridade ou imparcialidade duvidosa, poderá solicitar, motivadamente, a elaboração de nova lista pela CONCESSIONÁRIA, o mesmo podendo ocorrer quando constatada a atuação indevida do instituto de pesquisas contratado, ao longo da EXECUÇÃO.

4.5. O instituto de pesquisas contratado deverá realizar as pesquisas de forma a buscar a representatividade da amostra selecionada para os CLIENTES e para o PÚBLICO EM GERAL, em especial quanto ao tipo de público em cada evento (pista, arquibancada, camarotes, e outros que se aplicarem) e quanto aos eventos, em si (shows, eventos esportivos, entre outros).

4.6. A metodologia de seleção e a quantidade exata da amostra, as datas das entrevistas, entre outros elementos que se relacionem aos demais aspectos operacionais da pesquisa, serão definidos pelo instituto de pesquisas, observados os termos do subitem 4.2. e 4.3. deste ANEXO.

4.7. Os resultados das pesquisas deverão ser consolidados e enviados à CONCESSIONÁRIA trimestralmente, sem prejuízo do envio concomitante ao PODER CONCEDENTE, e sem prejuízo da observância, pela CONCESSIONÁRIA, do cumprimento do prazo para o envio do relatório correspondente, nos termos dos subitens 3.1. e 3.2.1. deste ANEXO.

4.8. As pesquisas junto ao PÚBLICO EM GERAL deverão contemplar, no mínimo, perguntas referentes aos seguintes temas:

a) *Limpeza e conservação do ambiente.* Engloba a conservação do mobiliário, o conforto térmico, a conservação e a limpeza dos sanitários, a conservação da sinalização interna e externa, entre outros aspectos e características físicas relacionadas à Arena Multiuso;

b) *Visibilidade e conforto durante o evento.* Engloba a experiência do PÚBLICO EM GERAL no momento em que o evento está ocorrendo, relativamente à visibilidade do espetáculo ou acontecimento, localização e deslocamento até o assento; volume e clareza do som, entre outros aspectos relacionados;

c) *Alimentos e bebidas.* Engloba o preço praticado, a qualidade, a variedade, o atendimento, a localização e o horário disponível dos bares, restaurantes, ambulantes e outros serviços de alimentos e bebidas que sejam oferecidos ao PÚBLICO EM GERAL;



Minuta - Consulta Pública
Processo Administrativo n.º 014/2015
Chamamento Público DPR n.º 001/2015
OBJETO: Arena Multiuso.

- d) *Bilheteria*. Engloba a qualidade, a variedade, o atendimento, a localização e o horário disponível dos pontos de venda de ingressos ao PÚBLICO EM GERAL;
- e) *Estacionamento da Arena Multiuso*. Engloba a acessibilidade, a agilidade, a segurança, o conforto e a sinalização do estacionamento para o PÚBLICO EM GERAL da Arena Multiuso, caso disponível;
- f) *Segurança*. Engloba a presença de seguranças privados e a ocorrência de eventuais tumultos ou delitos;
- g) *Iluminação*. Engloba a iluminação dos acessos e das áreas de circulação;
- h) *Acesso e circulação interna*. Engloba acesso aos setores, sanitários e outros espaços, e respectiva sinalização; e
- i) *Acesso e circulação externa*. Engloba acesso à Arena e seu entorno. Este item não será computado para efeito de pontuação.

4.9. As pesquisas junto aos CLIENTES deverão contemplar, no mínimo, perguntas referentes aos seguintes temas:

- a) *Operação*. Engloba a facilidade de acesso, a facilidade para montagem e desmontagem, qualidade e quantidade de equipamentos disponibilizados para a realização dos eventos e a modularidade dos espaços disponibilizados;
- b) *Infraestrutura*. Engloba a qualidade e a quantidade de equipamentos disponibilizados, energia, climatização, iluminação, *backstage*, alimentos e bebidas, e demais itens indispensáveis para realização do evento;
- c) *Limpeza e conservação do ambiente*. Engloba a conservação do mobiliário, o conforto térmico, a conservação dos sanitários, a conservação da sinalização, entre outros aspectos e características físicas da Arena Multiuso;
- d) *Estacionamento*. Engloba a acessibilidade, a agilidade, a segurança, o conforto e a

sinalização do estacionamento para CLIENTES da Arena Multiuso, caso disponível; e

e) *Segurança*. Engloba a presença de seguranças privados e a ocorrência de eventuais tumultos ou delitos.

4.10. Na formulação das perguntas não deverão ser utilizadas expressões inadequadas, que agridam a integridade física ou moral de qualquer pessoa, de caráter pejorativo ou depreciativo.

4.11. As perguntas não poderão ser apresentadas em formatos que induzam, de qualquer maneira, a opinião do entrevistado, nem poderão ser parciais ou se utilizar da redação para confirmar uma característica positiva ou negativa, devendo prezar sempre pela neutralidade.

4.12. O instituto de pesquisas deverá submeter, à aprovação prévia do PODER CONCEDENTE, os formulários de pesquisa e a metodologia empregados, considerando todos os elementos indicados neste ANEXO, que resultarão em duas notas: uma para o PÚBLICO EM GERAL e outra para os CLIENTES. Ambas as notas variarão de 0 (zero) a 10 (dez) – sendo 0 (zero) o pior resultado e 10 (dez) o melhor resultado –, e comporão a PSC nos termos da seguinte fórmula:

$$\text{PSC} = 60\% \times \text{PEG} + 40\% \times \text{CLI}$$

Em que:

PSC = Pesquisa de satisfação de CLIENTES e do PÚBLICO EM GERAL;

PEG = Nota média de 0 (zero) a 10 (dez) do PÚBLICO EM GERAL; e

CLI = Nota média de 0 (zero) a 10 (dez) dos CLIENTES.

4.13. No caso de o CLIENTE promotor do evento ser do mesmo grupo econômico da CONCESSIONÁRIA, as notas por ele atribuídas nas pesquisas não comporão o cálculo da PSC, que se baseará integralmente na avaliação do PÚBLICO EM GERAL.



5. AVALIAÇÃO DO PODER CONCEDENTE (APC)

5.1. A avaliação do PODER CONCEDENTE será realizada por meio de vistorias e outras inspeções e/ou levantamentos destinados a identificar quaisquer das falhas apresentadas na Tabela 2 abaixo.

5.2. As vistorias e verificações poderão ser realizadas pelo PODER CONCEDENTE ou por seus representantes devidamente credenciados, durante a realização dos eventos ou fora destes, independentemente de aviso prévio, devendo a CONCESSIONÁRIA conferir-lhes livre acesso às instalações da Arena Multiuso e às informações necessárias para tais vistorias e verificações, sendo a ela facultado, em qualquer caso, o acompanhamento das inspeções in loco.

Tabela 2 - Falhas e Pontuação para Cálculo de APC

Item	Critério para pontuação	Pontuação
Disponibilidade	Indisponibilidade de assentos para espectadores	5 pontos/assento
	Indisponibilidade de ponto comercial para alimentos e bebidas, restaurantes e lojas	10 pontos/ponto comercial
	Indisponibilidade de área de <i>backstage</i>	10 pontos/por ocorrência
	Indisponibilidade de vaga de estacionamento	5 pontos/vaga
	Indisponibilidade das escadas rolantes e elevadores existentes	10 pontos/equipamento
Entorno	Descumprimento de exigências/normas da CET	50 pontos
Limpeza	Área (exceto sanitário) no qual não foi efetuada a limpeza ou apresentando problemas decorrentes de manutenção antes do início do evento	1 ponto/m ² de chão ou parede
	Sanitário no qual não foi efetuada a limpeza ou apresentando problemas decorrentes de manutenção antes do início do evento	20 pontos/sanitário
Estacionamento	Tempo maior que 30 minutos para saída do evento	20 pontos
	Tempo maior que 60 minutos para saída do evento	40 pontos
Segurança	Delito cometido na ÁREA DA CONCESSÃO	30 pontos/BO ou ocorrência
	Falha que comprometa o sistema de CFTV e CCO	50 pontos
	Acidente de trabalho dentro da ÁREA DA CONCESSÃO	30 pontos/ocorrência
	Ruído maior que 60 dB fora da ÁREA DA	40 pontos

	CONCESSÃO	
	Falha da iluminação de áreas acessíveis pelos espectadores, fora do ambiente do evento	20 pontos
Ar Condicionado	Falha do ar condicionado	20 pontos
Alimentos e Bebidas, lojas e restaurantes	Fila com tempo maior que 15 minutos para compra/retirada de produtos	10 pontos
	Alimentos impróprios para consumo segundo vigilância sanitária	50 pontos

5.3. A frequência das vistorias e das verificações será definida pelo PODER CONCEDENTE, sem necessidade de aviso prévio à CONCESSIONÁRIA e deverá garantir a cobertura de pelo menos 01 (uma) vez por mês, em meses que ocorrerão evento, abrangendo todos os tipos de eventos realizados no período de apuração.

5.3.1. Caso o PODER CONCEDENTE deixe de realizar o número mínimo de vistorias estipuladas no item 5.2., será considerada pontuação de 0 (zero) para cálculo da média.

5.4. Para cada período de avaliação será calculada a média da pontuação total obtida nas verificações in loco, sendo que, em cada vistoria, o total de pontos obtidos corresponderá à somatória dos pontos individuais de cada falha.

5.5. A média da pontuação calculada nos termos do subitem anterior será convertida em uma nota de 0 (zero) a 10 (dez), conforme a Tabela 3 abaixo, que corresponde ao valor da variável APC a ser utilizada no cálculo de ID do item 2.1.

Tabela 3 - Conversão da Nota APC

Pontuação média no período analisado		Nota
Mínima	Máxima	
0	40	10
> 40	50	8
> 50	60	6
> 60	70	4
> 70	80	2
> 80	(sem limite)	0



6. PROCEDIMENTO PARA O CÁLCULO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO

6.1. Os relatórios a serem elaborados pela CONCESSIONÁRIA para fins do cálculo do Índice de Conformidade (IC) previsto no item 3 deste ANEXO deverão ser entregues ao PODER CONCEDENTE em até 10 (dez) dias úteis após o término do semestre objeto da avaliação.

6.2. O ID será calculado conforme o item 2.1. deste ANEXO pelo PODER CONCEDENTE e será comunicado à CONCESSIONÁRIA em até 10 (dez) dias úteis após a entrega dos relatórios exigidos da CONCESSIONÁRIA.

6.3. A partir do primeiro mês subsequente ao semestre avaliado, o resultado correspondente ao cálculo do ID incidirá sobre a OUTORGA MENSAL PROPOSTA, resultando na OUTORGA MENSAL EFETIVA a ser paga pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE nos 6 (seis) meses seguintes, até a nova apuração do ID, observadas, para todos os efeitos, as regras do ANEXO V - MECANISMO DE PAGAMENTO DA OUTORGA.

6.4. Caso o valor do ID não esteja estabelecido até a data do pagamento da OUTORGA MENSAL EFETIVA, o pagamento, neste(s) mês(es), far-se-á pelo valor da OUTORGA MENSAL PROPOSTA, devidamente corrigida. A diferença entre o valor efetivamente pago e o valor de OUTORGA MENSAL EFETIVA aplicável ao semestre, neste(s) mês(es), será pago junto a outorga do mês subsequente.

6.5. A CONCESSIONÁRIA terá até 10 (dez) dias úteis após o recebimento do ID pelo PODER CONCEDENTE para apresentar eventuais justificativas para as desconformidades detectadas na aferição realizada, que afastem a sua responsabilidade quanto aos resultados alcançados, observado, para todos os efeitos, o disposto na Cláusula 21ª do CONTRATO.



6.5.1. Caso o PODER CONCEDENTE entenda como válidas as justificativas apresentadas pela CONCESSIONÁRIA mencionadas no subitem anterior, o ID deverá ser recalculado e apresentado à CONCESSIONÁRIA pelo PODER CONCECENTE no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

6.5.2. Havendo divergência entre as PARTES quanto ao assunto, deverão ser observadas as Cláusulas 33ª, 34ª e 35ª do CONTRATO que tratam de resolução de conflitos.

6.5.3. Os valores correspondentes às parcelas incontroversas serão pagos regularmente pela CONCESSIONÁRIA, e os eventuais ajustamentos, para mais ou para menos, resultantes da análise das divergências apontadas por qualquer das PARTES, incidirão sobre a OUTORGA MENSAL EFETIVA imediatamente seguinte à respectiva decisão.

6.5.3.1. Os valores decorrentes dos ajustamentos referidos no subitem anterior serão reajustados com base no índice de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples, no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% pro-rata tempore), observando-se o período entre a data prevista para o pagamento e aquela em que o pagamento efetivamente ocorreu.