

ANEXO 1

“Modelo proposto em consulta pública muito punitivo ao parceiro privado.
É sugerido pelo consórcio que seja adotado o seguinte modelo.

ANEXO IV – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

O presente Anexo define os critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade dos SERVIÇOS prestados pelo CONCESSIONÁRIO, além de disciplinar as remunerações adicionais aplicáveis na hipótese de desrespeito a esses parâmetros.

O SISTEMA DE DESEMPENHO estabelecido por este anexo não elimina ou substitui, antes, busca complementar outros mecanismos e ações de fiscalização do PODER CONCEDENTE no âmbito da CONCESSÃO.

A aferição e mensuração da qualidade do resultado obtido em relação aos SERVIÇOS prestados poderão ser realizadas por meio do **Índice de Desempenho (ID)**, que por sua vez será obtido por meio do resultado de outros dois indicadores:

- 35% Índice de Qualidade (IQ): avalia a qualidade do serviço por meio de pesquisa de opinião realizada diretamente com os usuários (espectadores, produtores, organizadores de eventos).
- 65% Índice de Disponibilidade (IDI): avalia o grau de disponibilidade e qualidade da infraestrutura e serviços prestados na NOVA ARENA MULTIUSO.

Os itens avaliados no IDI serão divididos em seis grupos de índices, para fins de definição da frequência e critérios de avaliação:

Índice de Água e Energia – IAE;

Índice de Equipamentos – IEQ;

Índice de Higiene e Limpeza – IHL;

Índice de Conforto – IC

Índice de Operação – IO

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

ÍTEM	GRUPO	ITENS ESPECÍFICOS
1	Água e Energia	Qualidade de água Funcionamento e manutenção da água Funcionamento e manutenção da energia
2	Equipamentos	Elevadores Ar condicionado Comunicação visual (Orientação/Sinalização interna e externa da arena)
3	Higiene e Limpeza	Aspecto geral
4	Conforto	Serviços (bares/restaurantes e catering) Equipamentos (áreas comuns, cadeiras, áreas VIP e camarotes)
5	Operação	Número de eventos Espectadores anuais

Os itens descritos serão medidos por meio de Relatórios (gerados manualmente ou por meio de sistema), ou verificações in loco, a depender do tipo de avaliação.

Cada um dos indicadores receberá uma nota, na escala de 1 (um) a 5 (cinco) conforme tabela de indicadores que segue adiante. Após a definição da média aritmética para cada grupo de que trata a tabela de indicadores, será obtida a Nota de Adequação, correspondente à média ponderada das notas de cada grupo.

Para os grupos que são avaliados mais de uma vez durante um mesmo trimestrais, a Nota de Adequação consistirá na média aritmética das notas previamente obtidas naquele mesmo trimestrais.

O CONCESSIONÁRIO antes do início da operação deverá apresentar o Plano Operacional da NOVA ARENA MULTIUSO, que deverá conter entre outros pontos: horário de funcionamento equipe de operação, jornadas de trabalho, sistema de monitoramento, planos de manutenção e limpeza, etc.

O Plano Operacional deverá ser aprovado previamente pelo órgão fiscalizador do PODER CONCEDENTE e servirá de base para as avaliações previstas no cálculo do **Índice de Disponibilidade – IDI**.

A partir da Nota de Adequação será obtido o **Índice de Disponibilidade - IDI**, de acordo com os seguintes parâmetros.

Nota de Adequação – NA	Índice de Disponibilidade - IDI
NA > 4,5	1,00
4 < NA ≤ 4,5	0,75
3 < NA ≤ 4	0,50
2 < NA ≤ 3	0,25
NA ≤ 2	0

Os Itens Específicos serão avaliados periodicamente conforme os quadros apresentados na sequência:

.

GRUPO 1 – ÁGUA E ENERGIA							
ITEM	AVALIAÇÃO	FORMA DE MEDIÇÃO	NOTA DE ADEQUAÇÃO				
			5	4	3	2	1
Qualidade de água	Demonstrativo dos resultados obtidos na análise de qualidade da água	Análise conforme ANVISA	≥ 98%	≥ 90%	≥ 85%	≥ 80%	< 80%
Funcionamento e manutenção da água	Disponibilidade / Funcionamento do sistema	Verificação in loco Check list mensal	≥ 98%	≥ 90%	≥ 85%	≥ 80%	< 80%
Funcionamento e manutenção da energia	Disponibilidade / Funcionamento do sistema	Verificação in loco Check list mensal	≥ 98%	≥ 90%	≥ 85%	≥ 80%	< 80%
GRUPO 2 – EQUIPAMENTOS							
ITEM	AVALIAÇÃO	FORMA DE MEDIÇÃO	NOTA DE ADEQUAÇÃO				
			5	4	3	2	1
Elevadores	Disponibilidade / Funcionamento do sistema	Verificação in loco Amostra mensal	≥ 98%	≥ 90%	≥ 85%	≥ 80%	< 80%
Ar condicionado	Disponibilidade / Funcionamento do sistema	Verificação in loco Amostra mensal	≥ 98%	≥ 90%	≥ 85%	≥ 80%	< 80%
Comunicação Visual	Disponibilidade / Funcionamento do sistema	Verificação in loco Amostra mensal	≥ 98%	≥ 90%	≥ 85%	≥ 80%	< 80%
GRUPO 3 – HIGIENE E LIMPEZA							

ITEM	AVALIAÇÃO	FORMA DE MEDIÇÃO	NOTA DE ADEQUAÇÃO				
			5	4	3	2	1
Aspecto Geral	Cumprimento do Plano de Limpeza a ser entregue pelo CONCESSIONÁRIO no início das operações, contendo a quantidade e periodicidade de limpeza da Arena	Check list Amostra mensal	≥ 98%	≥ 90%	≥ 85%	≥ 80%	< 80%
GRUPO 4 – CONFORTO							
ITEM	AVALIAÇÃO	FORMA DE MEDIÇÃO	NOTA DE ADEQUAÇÃO				
			5	4	3	2	1
Serviços (bares/restaurantes e catering)	Disponibilidade / Funcionamento dos serviços	Verificação in loco Amostra mensal	≥ 98%	≥ 90%	≥ 85%	≥ 80%	< 80%
Equipamentos (áreas comuns, cadeiras, áreas VIP e camarotes)	Disponibilidade / Funcionamento dos equipamentos	Verificação in loco Amostra mensal	≥ 98%	≥ 90%	≥ 85%	≥ 80%	< 80%
GRUPO 5 – OPERAÇÃO							
ITEM	AVALIAÇÃO	FORMA DE MEDIÇÃO	NOTA DE ADEQUAÇÃO				
			5	4	3	2	1
Utilização da arena	Quantidade de eventos realizados na arena no	Verificação in loco e	100	75	60	50	< 50

	período de um ano	relatório trimestral	eventos	eventos	eventos	eventos	eventos
Público da arena	Quantidade de público presente na arena no período de um ano	Verificação in loco e relatório trimestral	≥ 900k	≥ 800k	≥ 600k	≥ 450k	< 450k

PROCEDIMENTO DE OBTENÇÃO DO ID

O CONCESSIONÁRIO deverá calcular os Índices de Qualidade (IQ) e Disponibilidade (IDI) conforme explicitado neste Anexo, com as seguintes periodicidades.

O IQ será medido trimestralmente com a realização da Pesquisa de opinião com os usuários (espectadores, produtores, organizadores de eventos). Essa pesquisa, formatada e auferida por empresa especializada, conforme Contrato, e será contratada via SPE e as questões deverão ser acordadas entre todos envolvidos.

Os itens avaliados no IDI serão divididos em cinco grupos de índices, para fins de definição da frequência e critérios de avaliação:

Índice de Água e Energia – IAE, Índice de Equipamentos – IEQ, Índice de Higiene e Limpeza – IHL, Índice de Conforto – IC e Índice de Operação – IO.

O Índice de Disponibilidade – IDI será medido trimestralmente e o resultado anualizado para a composição com o Índice de Qualidade – IQ. Para avaliação anual, o IDI será obtido por meio da média aritmética dos índices trimestrais que compõem o ano avaliado.

O CONCESSIONÁRIO deve elaborar anualmente o Relatório de Desempenho, contendo os dados relativos a todos os indicadores explicitados neste Anexo, sendo que nos dados mensais deverá proceder à média aritmética dos índices, compondo o período anual a ser avaliado.

De posse dos resultados mensais e trimestrais dos Índices calculados com esta metodologia, o CONCESSIONÁRIO poderá avaliar os resultados obtidos e tomar as ações necessárias para a correção de eventuais problemas e melhorias no resultado anual.

O Relatório de Desempenho, bem como todas as informações nele contidas, passarão por um processo de verificação, realizado e coordenado pelo PODER CONCEDENTE.

O PODER CONCEDENTE verificará a acuidade do Relatório de Desempenho por meio de análise da documentação e de dados disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA e de visitas para checagem in loco dos indicadores de disponibilidade.

Cada um dos Índices fornecerá uma nota, situada entre 0 (zero) e 1 (um). A partir dos resultados de cada um dos Índices, será possível obter o Índice de Desempenho (ID), conforme fórmula a seguir: **ID = 0,35 x IQ + 0,65 x IDI**

Obs.: Os índices serão convertidos em bônus a serem pagos em conjunto com a outorga ao Poder Concedente.

BÔNUS

A partir do resultado do Índice de Desempenho, apresentado no Relatório de Desempenho trimestral, a CONCESSIONÁRIA estará sujeita ao pagamento de bônus, na forma pecuniária, calculada sobre a Receita BRUTA DA CONCESSÃO de dozes meses anteriores, tendo como base o trimestre anterior ao da avaliação.

O valor do bônus será calculado conforme a tabela a seguir:

ÍNDICE DE DESEMPENHO - ID	BÔNUS
$0,80 \leq ID < 1$	0
$0,75 \leq ID < 0,80$	0,5% DA RECEITA BRUTA
$0,50 \leq ID < 0,75$	1% DA RECEITA BRUTA
$0,25 \leq ID < 0,50$	1,5% DA RECEITA BRUTA
$ID < 0,25$	2% DA RECEITA BRUTA

Na hipótese de obtenção pelo **CONCESSIONÁRIO** de índice de desempenho que represente reincidência em bônus descrito no quadro acima, poderá o **PODER CONCEDENTE**, a seu critério, determinar a aplicação de penalidade nos termos descritos no Contrato de Concessão.”