

ANEXO D.4 DO CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

1. REGRAS GERAIS

1.1. O desempenho da concessionária será mensurado por meio do FATOR DE DESEMPENHO (FDE), que será calculado trimestralmente e incidirá sobre a PARCELA DE OUTORGA VARIÁVEL nos termos CONTRATUAIS, no período sucessivo ao da sua aferição.

1.2. Para compor o cálculo do FDE, serão verificados 8 (oito) encargos contemplados em 3 diferentes dimensões, conforme o quadro a seguir. Os indicadores de desempenho são o conjunto de metas, padrões de qualidade, formas de aferição e periodicidade para a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, conforme disposto no CONTRATO.

| Dimensão da Avaliação | Encargos |
|------------------------|---|
| Zeladoria | Limpeza |
| | Qualidade e atualidade de equipamentos e infraestrutura |
| | Gramado |
| Bem-estar | Segurança |
| | Acessibilidade |
| | Serviço de orientação |
| Experiência do Usuário | Atividades e Eventos |
| | Alimentos e bebidas |
| | |

1.3. Serão utilizados dois instrumentos distintos para a mensuração do FDE:

- (i) Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente; e
- (ii) Pesquisa de Satisfação do Usuário.

1.4. A tabela abaixo resume quais indicadores serão verificados por meio da Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente e quais serão verificados pela Pesquisa de Satisfação do Usuário.

| Dimensão da Avaliação | Encargos | Encargo presente na Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente | Indicador presente na Pesquisa de Satisfação do Usuário |
|-----------------------|---|---|---|
| Zeladoria | Limpeza | ✓ | ✓ |
| | Qualidade e atualidade de equipamentos e infraestrutura | ✓ | ✓ |
| | Gramado | ✓ | |
| Bem-estar | Segurança | ✓ | ✓ |

| Dimensão da Avaliação | Encargos | Encargo presente na Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente | Indicador presente na Pesquisa de Satisfação do Usuário |
|------------------------|-----------------------|---|---|
| | Acessibilidade | ✓ | ✓ |
| Experiência do Usuário | Serviço de orientação | | ✓ |
| | Atividades e Eventos | | ✓ |
| | Alimentos e bebidas | | ✓ |

2. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE

2.1. O desempenho da concessionária será mensurado por meio do FATOR DE DESEMPENHO (FDE), que será calculado trimestralmente e incidirá sobre a PARCELA DE OUTORGA VARIÁVEL nos termos CONTRATUAIS, no período sucessivo ao da sua aferição

2.1.1. NOTA FINAL DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE

2.1.1.1. Para cálculo da Nota Final da Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente (NFID), serão utilizados as siglas e os pesos da tabela a seguir:

| Dimensão da Avaliação | Indicador | Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente | |
|------------------------|---|---|-------------------|
| | | Sigla do Indicador | Peso do Indicador |
| Zeladoria | Limpeza | ID1 | 20% |
| | Qualidade e atualidade de equipamentos e infraestrutura | ID2 | 20% |
| | Gramado | ID3 | 20% |
| Bem-estar | Segurança | ID4 | 20% |
| | Acessibilidade | ID5 | 20% |
| Experiência do Usuário | Serviço de orientação | N/A | N/A |
| | Atividades e Eventos | N/A | N/A |
| | Alimentos e bebidas | N/A | N/A |

OBS: N/A = “não se aplica”.

2.1.2. A Nota Final da Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente (NFID) é dada pela seguinte expressão:

$$NFID = (ID_1 \times 20\%) + (ID_2 \times 20\%) + (ID_3 \times 20\%) + (ID_4 \times 20\%) + (ID_5 \times 20\%)$$

Em que:

NFID = Nota final dos indicadores de desempenho

ID1 = Nota do Indicador de Desempenho quanto à Limpeza

ID2 = Nota do Indicador de Desempenho quanto à Qualidade e Atualidade de Equipamentos e Infraestrutura

ID3 = Nota do Indicador de Desempenho quanto ao Gramado

ID4 = Nota do Indicador de Desempenho quanto à Segurança

ID5 = Nota do Indicador de Desempenho quanto à Acessibilidade

2.1.3. A NFID variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima.

3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

3.1. As diretrizes para a Pesquisa de Satisfação do Usuário deverão fazer parte integrante do CONTRATO e será realizada através de questionário a ser elaborado pelo Instituto de Pesquisa a ser contratado.

3.2. As notas dos encargos avaliadas pela PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO deverão possuir um valor numérico que varie entre 0 (zero) e 1 (um). O instituto de pesquisa responsável pela aferição dessa nota é livre para definir o método de se questionar os USUÁRIOS para esse fim, dentro dos critérios estabelecidos e definidos no CONTRATO.

3.3. NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.

3.3.1. Para cálculo da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS), serão utilizadas as siglas e os pesos da tabela abaixo.

| Dimensão da Avaliação | Indicador | Avaliação de Satisfação do Usuário | |
|------------------------|---|------------------------------------|-------------------|
| | | Sigla do Encargo | Peso do Indicador |
| Zeladoria | Limpeza | PE1 | 25% |
| | Qualidade e atualidade de equipamentos e infraestrutura | PE2 | 20% |
| | Gramado | N/A | N/A |
| Bem-estar | Segurança | PE3 | 25% |
| | Acessibilidade | PE4 | 6% |
| | Serviço de orientação | PE5 | 8% |
| Experiência do Usuário | Atividades e Eventos | PE6 | 8% |
| | Alimentos e bebidas | PE7 | 8% |

OBS: N/A = “não se aplica”.

3.3.2. A Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS) é descrita pela seguinte expressão:

$$NFPS = (PE_1 \times 25\%) + (PE_2 \times 20\%) + (PE_3 \times 25\%) + (PE_4 \times 6\%) + (PE_5 \times 8\%) + (PE_6 \times 8\%) + (PE_7 \times 8\%)$$

Em que:

NFPS = Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário

PPE1 = Nota do encargo de Limpeza

PPE2 = Nota do encargo de Qualidade e Atualidade de Equipamentos e Infraestrutura

PPE3 = Peso do encargo de Segurança

PPE4 = Peso do encargo de Acessibilidade

PPE5 = Peso do encargo de Serviço de Orientação

PPE6 = Peso do encargo de Atividades e Eventos

PPE7 = Peso do encargo de Alimentos & Bebidas

3.3.3. A NFPS variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima.

4. CÁLCULO DO FATOR DE DESEMPENHO

4.1. O FATOR DE DESEMPENHO (FDE) será calculado de forma que o peso da avaliação do PODER CONCEDENTE será de 50% (cinquenta por cento) e a nota referente à percepção do USUÁRIO aferida na pesquisa de satisfação terá o peso de 50% (cinquenta por cento), conforme a fórmula a seguir:

$$FDE = (NFID \times 50\%) + (NFPS \times 50\%)$$

Em que:

FDE = Nota do Fator de Desempenho

NFID = Nota final dos indicadores de desempenho

NFPS = Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário

4.1.1. O FDE variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima.

4.2. O FDE somente será efetivamente apurado e incidirá sobre a PARCELA DE OUTORGA VARIÁVEL, a partir do início da Operação do Complexo Modernizado, após o período de conclusão e entrega das obras. Conseqüentemente, durante a fase de execução das obras para Modernização do Complexo, o FDE considerado será igual a 1 (um).