

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
Experiência do Usuário	Serviço de orientação
	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 pelo Instituto de Pesquisa na Pesquisa de Satisfação do Usuário a cargo da CONCESSIONÁRIA:

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. O PODER CONCEDENTE poderá se valer do serviço técnico de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO para auxiliá-lo no acompanhamento dos indicadores de desempenho, que deverá ser contratado pela CONCESSIONÁRIA, seguindo as premissas estabelecidas na cláusula 3.2 abaixo discriminadas.

2.1.2. NOTA FINAL DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE

2.1.2.1. 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”.

2.1.3. 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

2.1.4. 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 E APOIO À FISCALIZAÇÃO

3.1. A seguir estão definidas as diretrizes para a contratação e atuação do INSTITUTO DE PESQUISA e do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO de forma imparcial, isenta e independente.

3.2. DIRETRIZES GERAIS PARA A CONTRATAÇÃO DO INSTITUTO DE PESQUISA E DO AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO

3.2.1. O INSTITUTO DE PESQUISA e o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO se constituirão de pessoas jurídicas de direito privado que comprovem total independência e imparcialidade face à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE.

3.2.2. O INSTITUTO DE PESQUISA e o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO poderão, igualmente, ser formados por consórcio de pessoas jurídicas, desde que atenda às exigências e regras constantes do presente ANEXO e se responsabilize, solidariamente, pela execução do objeto da contratação.

3.2.3. O INSTITUTO DE PESQUISA e o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO serão selecionados pelo PODER CONCEDENTE previamente à data de início da OPERAÇÃO DE TRANSIÇÃO, mediante apresentação, pela CONCESSIONÁRIA, de pelo menos 3 (três) pessoas jurídicas e/ou consórcios com comprovada capacidade técnica para o desempenho das atividades referidas na subcláusula 3.3.2 deste ANEXO, e contratados sob o regime privado, pela CONCESSIONÁRIA, a quem competirá arcar, integralmente, com os respectivos custos da contratação, nos termos da legislação aplicável e das diretrizes dispostas neste ANEXO.

3.2.3.1. O PODER CONCEDENTE se manifestará no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados do recebimento da indicação, acerca da adequação das empresas ou dos consórcios de empresas apresentados pela CONCESSIONÁRIA, devendo escolher 1 (uma) entre as 3 (três) ou mais empresas ou consórcios de empresas apresentadas pela

CONCESSIONÁRIA para atuação como Instituto de Pesquisa ou Agente de Apoio à Fiscalização.

3.2.3.2. Caso o PODER CONCEDENTE rejeite a lista de indicações apresentada pela CONCESSIONÁRIA, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar outra lista com indicações complementares, nos termos das disposições acima.

3.2.3.3. Caso, após a segunda lista de indicações, o PODER CONCEDENTE não tenha escolhido nenhuma empresa ou consórcio de empresas, deverá a CONCESSIONÁRIA apresentar outra relação de indicações e assim sucessivamente, até que o PODER CONCEDENTE escolha a empresa ou consórcio de empresas para atuação como INSTITUTO DE PESQUISA ou AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO nesta CONCESSÃO.

3.2.3.4. A rejeição, pelo PODER CONCEDENTE, das opções de INSTITUTO DE PESQUISA ou AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO indicados pela CONCESSIONÁRIA, deverá ocorrer sempre de maneira motivada e fundamentada, mediante a indicação do(s) requisito(s) não atendido(s) pelas indicações da CONCESSIONÁRIA.

3.2.4. Para ser contratado, o INSTITUTO DE PESQUISA e o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO deverão atender aos seguintes requisitos:

3.2.4.1. ter completa imparcialidade e não estar em situação de conflito de interesses em relação às PARTES deste CONTRATO DE CONCESSÃO;

3.2.4.2. ter executado satisfatoriamente serviços de características semelhantes em empreendimentos ou projetos compatíveis com o objeto da CONCESSÃO e com as atividades previstas na subcláusula 3.3.2 deste ANEXO;

3.2.4.3. Dispor de uma equipe técnica composta por especialistas em verificação de conformidade de contratos de concessão, preferencialmente com experiência no setor de administração, gerenciamento e exploração de estádios, ginásios, complexos esportivos/de entretenimento, edifícios públicos de grande porte ou congêneres, preferencialmente com formação superior em todas as áreas de conhecimento relevantes para o desempenho das atribuições listadas neste ANEXO.

3.2.4.4. não ser CONTROLADORA, CONTROLADA OU COLIGADA, estiver sob controle comum em relação à CONCESSIONÁRIA, pertencer ao seu GRUPO ECONÔMICO ou de seus acionistas;

3.2.4.5. apresentar declaração contendo a indicação de 01 (um) responsável técnico.

3.2.5. Considera-se serviços de características semelhantes de que trata a subcláusula 3.2.4.2 a execução dos seguintes serviços:

3.2.5.1. gestão e verificação de indicadores de desempenho ou performance, abrangendo a aferição e monitoramento/acompanhamento de uma estrutura de gestão de um conjunto formado por, no mínimo, 5 (cinco) indicadores de desempenho de uma determinada atividade ou conjunto de atividade de um cliente, considerando o monitoramento da evolução histórica de tais indicadores.

3.2.6. A capacidade técnica-operacional do INSTITUTO DE PESQUISA e o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO deverá ser realizada por meio de atestados que comprovam a execução dos serviços estabelecidos na subcláusula 3.2.4.2.

3.2.6.1. A capacitação técnica-profissional dos integrantes da equipe do INSTITUTO DE PESQUISA ou AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, de que trata a subcláusula 3.2.5 deverá ser acompanhada de:

- (a) declaração de cada profissional indicado concordando com sua inclusão na equipe;
- (b) currículo de cada profissional indicado contendo, no mínimo, as seguintes informações: nome completo, data de nascimento, nacionalidade, função proposta, vínculo, instrução, cursos de extensão, pós-graduação, discriminação dos serviços ou projetos de que participou com identificação do cliente;
- (c) declaração de que atuará com imparcialidade e independência técnica em relação às PARTES do CONTRATO DE CONCESSÃO.

3.2.6.2. Os integrantes da equipe de que trata a subcláusula anterior deverão possuir vínculo em uma das seguintes modalidades:

- (a) por relação de emprego, comprovada mediante apresentação da Carteira de Trabalho e de Ficha de Registro de Empregados, devidamente atualizados;
- (b) como sócio, comprovado por meio da apresentação de seu estatuto ou contrato social;
- (c) na condição de administrador, atestado por meio de prova documental que evidencie a eleição dos administradores em exercício, devidamente arquivada no registro empresarial ou cartório competente;
- (d) por meio de contrato de prestação de serviços.

3.2.7. Não poderão ser contratados como INSTITUTO DE PESQUISA ou AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO as seguintes pessoas jurídicas e/ou consórcios:

- (a) impedidas ou suspensas de contratar com a Administração Pública;
- (b) cujos sócios tenham participação direta ou indireta na administração ou no quadro societário da CONCESSIONÁRIA;
- (c) que prestem serviço de auditoria independente no CONTRATO; e
- (d) que possuam contrato vigente com a CONCESSIONÁRIA.

3.2.8. O INSTITUTO DE PESQUISA ou AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO selecionado pelo PODER CONCEDENTE e contratado pela CONCESSIONÁRIA terá prazo de atuação máximo de 5 (cinco) anos, não sendo possível a recontração para o período subsequente.

3.2.9. O contrato de prestação de serviços será celebrado entre a CONCESSIONÁRIA e o INSTITUTO DE PESQUISA ou AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO somente após a prévia anuência e validação do PODER CONCEDENTE, cujas cláusulas devem conter, pelos menos, as seguintes disposições:

- (a) objeto do CONTRATO;
- (b) valor do contrato, forma de pagamento e cálculo de reajuste;
- (c) vigência limitada a 5 (cinco) anos;
- (d) plano de trabalho com a metodologia a ser desenvolvida;
- (e) descrição minuciosa das atividades a serem desempenhadas;
- (f) detalhamento dos Relatórios de Desempenho a serem produzidos e os respectivos prazos para entrega;
- (g) relacionamento com o Contratante e com a Contratante e forma de comunicação com as partes;
- (h) sanções decorrentes de descumprimentos contratuais.

3.2.9.1. A CONCESSIONÁRIA também deverá estabelecer no contrato com o INSTITUTO DE PESQUISA ou AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO as hipóteses de extinção contratual incidentes no caso de descumprimento de obrigações pela entidade, notadamente em função do desrespeito aos parâmetros estabelecidos para a pesquisa de satisfação do usuário e na mensuração dos indicadores de desempenho quando solicitados pelo PODER CONCEDENTE definidas neste ANEXO, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais a serem devidamente estabelecidas.

3.2.9.2. São hipóteses exemplificativas de condutas que ensejarão a extinção do contrato com a entidade:

- (a) descumprimento reiterado de obrigações, desde que não tenha havido culpa da CONCESSIONÁRIA ou do PODER CONCEDENTE na ocorrência dos atrasos ou inadimplementos;
- (b) compartilhamento de informações com a CONCESSIONÁRIA ou qualquer outra forma de favorecimento indevido que possa comprometer a qualidade e a independência da atividade de verificação e apoio na mensuração dos indicadores de desempenho;
- (c) omissão ou manipulação de informações ou dados, bem como o uso de informações ou dados falsos que venham a alterar o resultado da pesquisa de satisfação do usuário.

3.2.9.2.1. No caso de extinção do contrato, a CONCESSIONÁRIA substituir o INSTITUTO DE PESQUISA ou AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, observando todas as regras definidas neste ANEXO.

3.2.9.3. Eventual interesse da CONCESSIONÁRIA em rescindir o contrato celebrado com o INSTITUTO DE PESQUISA ou AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO deverá ser submetido previamente à manifestação do PODER CONCEDENTE, com a apresentação

dos respectivos fundamentos e indicação de lista tríplice (ou mais) para aprovação de novo INSTITUTO DE PESQUISA ou AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, conforme subcláusula 3.2.3 e seguintes deste ANEXO.

3.2.10. As atribuições do INSTITUTO DE PESQUISA estão relacionadas à realização da pesquisa de satisfação do usuário.

3.2.11. As atribuições do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO estão relacionadas à aferição, detalhamento e cumprimento dos indicadores de desempenho que cabem ao PODER CONCEDENTE mensurar.

3.2.12. O trabalho do INSTITUTO DE PESQUISA e do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO deverá ser desenvolvido em parceria com o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA, promovendo a integração das equipes e o alinhamento em relação às melhores práticas a serem adotadas.

3.2.13. O INSTITUTO DE PESQUISA e o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO gozarão de total independência técnica para realização dos serviços contratados, sendo que a mera discordância quanto ao conteúdo do seu trabalho não ensejará a aplicação de quaisquer penalidades, atrasos ou descontos sobre sua remuneração.

3.2.14. Eventual discordância do produto conferido pelo INSTITUTO DE PESQUISA e AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, quer seja por parte da CONCESSIONÁRIA, quer pelo PODER CONCEDENTE, serão dirimidas por meio dos mecanismos de solução de controvérsias previstos no CONTRATO, em especial no caso de divergências interpretativas entre as PARTES a respeito do conteúdo e abrangência de regras ou parâmetros a serem utilizados pela entidade na sua atividade de verificação.

3.2.15. A CONCESSIONÁRIA deverá, de outro lado, estabelecer no contrato com o INSTITUTO DE PESQUISA e do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, as hipóteses de extinção contratual incidentes no caso de descumprimento de obrigações pela entidade, notadamente em função do desrespeito aos parâmetros estabelecidos para a pesquisa de satisfação do usuário e na mensuração dos indicadores de desempenho quando solicitados pelo PODER CONCEDENTE definidas neste anexo, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais a serem devidamente estabelecidas.

3.2.16. São hipóteses exemplificativas de condutas que ensejarão a extinção do contrato com a entidade:

- I. Descumprimento reiterado de obrigações, desde que não tenha havido culpa da CONCESSIONÁRIA ou do PODER CONCEDENTE na ocorrência dos atrasos ou inadimplementos;

- II. Compartilhamento de informações com a CONCESSIONÁRIA ou qualquer outra forma de favorecimento indevido que possa comprometer a qualidade e a independência da atividade de verificação;
- III. Omissão ou manipulação de informações ou dados, bem como o uso de informações ou dados falsos que venham a alterar o resultado da pesquisa de satisfação do usuário;
- 3.2.17. No caso de extinção do contrato com a CONCESSIONÁRIA, deverá ser proporcionada sua substituição, nos termos do presente ANEXO.

3.3. DIRETRIZES GERAIS PARA A ATUAÇÃO DO INSTITUTO DE PESQUISA E DO AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO

3.3.1. O INSTITUTO DE PESQUISA e o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO não substituem o PODER CONCEDENTE na função de fiscalização, mas apenas o auxilia para proporcionar a segurança e isenção na aferição dos resultados contratualmente esperados, ao realizar avaliação independente dos indicadores que compõem o FATOR DE DESEMPENHO (FDE) disposto neste ANEXO, em especial na subcláusula 1.2.

3.3.2. No exercício de suporte ao acompanhamento e fiscalização da execução do CONTRATO DE CONCESSÃO pelo PODER CONCEDENTE, sem prejuízo de outras atribuições previstas no CONTRATO ou outros ANEXOS, o INSTITUTO DE PESQUISA e o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO desempenharão as seguintes atividades:

- (a) apoiar a aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, com base nos parâmetros estabelecidos neste ANEXO D.4 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, realizando levantamentos, medições e colhendo informações junto às PARTES e USUÁRIOS, devendo ter, para tanto, acesso a todas as informações e documentos relativos à CONCESSÃO;
- (b) realizar pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS, observando-se, em especial, o disposto na CLÁUSULA 18 do CONTRATO DE CONCESSÃO;
- (c) auxiliar o PODER CONCEDENTE no processo de revisão das metas e INDICADORES DE DESEMPENHO, sugerindo melhorias nos processos de aferição, que poderão ser incluídas nas revisões ordinárias, na forma da CLÁUSULA 27;
- (d) apoiar as PARTES na resolução de conflitos que tenham correlação com a aferição de indicadores ou a execução satisfatória de encargos contratuais que possam, de alguma forma, impactar a percepção de OUTORGA VARIÁVEL;
- (e) realização de diligências, levantamentos, inspeções de campo e coleta de informações junto à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE.

3.3.3. O INSTITUTO DE PESQUISA e o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO exercerão sua atividade por meio de auditorias e visitas técnicas, podendo solicitar ao PODER CONCEDENTE ou à CONCESSIONÁRIA quaisquer informações no âmbito do CONTRATO DE CONCESSÃO.

3.3.3.1. O INSTITUTO DE PESQUISA e o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO gozarão de total independência técnica para realização dos serviços contratados, sendo que a mera discordância quanto ao conteúdo do seu trabalho não ensejará a aplicação de quaisquer penalidades, atrasos ou descontos sobre sua remuneração.

3.3.3.2. Eventual discordância do produto conferido pelo INSTITUTO DE PESQUISA e o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, quer seja por parte da CONCESSIONÁRIA, quer pelo PODER CONCEDENTE, serão dirimidas por meio dos mecanismos de solução de controvérsias previstos no CONTRATO, em especial no caso de divergências interpretativas entre as PARTES a respeito do conteúdo e abrangência de regras ou parâmetros a serem utilizados pela entidade na sua atividade de verificação.

3.3.4. O INSTITUTO DE PESQUISA ou AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO deverão apresentar, trimestralmente, Relatório de Desempenho detalhado com os resultados dos trabalhos realizados que, sempre que couber, conterá as seguintes informações:

- (a) resultados apurados na avaliação do desempenho da CONCESSIONÁRIA;
- (b) fontes das informações e dados utilizados no relatório;
- (c) memórias de cálculo;
- (d) indicação de procedimentos para melhorar o acompanhamento e a fiscalização do CONTRATO;
- (e) indicação de falhas porventura cometidas pela CONCESSIONÁRIA;
- (f) nome da empresa e equipe técnica responsável pela confecção do relatório;
- (g) registros digitais por foto e/ou vídeo, ou outra ferramenta tecnológica que confira lastro e idoneidade aos dados constantes do Relatório;
- (h) confrontação dos resultados apurados com aqueles produzidos pela CONCESSIONÁRIA, quando esta assim o fizer, e apontamento de possíveis causas para as divergências; e
- (i) outras informações que entender relevantes.

3.3.4.1. Todos os documentos, relatórios, manuais, pareceres, análises e estudos produzidos pelo INSTITUTO DE PESQUISA ou AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, ainda que em versões preliminares, deverão ser produzidos preferencialmente em meio eletrônico e entregues, concomitantemente, à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE, que lhe dará ampla publicidade, preferencialmente, em portal de transparência (site institucional) ou outros canais de fácil acesso.

3.3.5. Os Relatórios de Desempenho, além de outros documentos, pareceres, manuais, análises e estudos produzidos pelo INSTITUTO DE PESQUISA ou AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO deverão ser validados por órgão técnico do PODER CONCEDENTE em até 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período.

3.3.5.1. A ausência de qualquer manifestação, despacho ou adoção de diligência pelo PODER CONCEDENTE no prazo assinalado na subcláusula anterior importará em validação

tácita, sobretudo para os fins de cálculo da OUTORGA VARIÁVEL, sem prejuízo de revisão pelo PODER CONCEDENTE no prazo de decadência previsto em lei, se da anuência tácita resulte ato eivado de vício de ilegalidade.

3.3.5.2. O PODER CONCEDENTE, no exercício da gestão contratual e dos poderes fiscalizatórios que lhe assistem, não ficará vinculado às conclusões do INSTITUTO DE PESQUISA ou AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, podendo decidir em sentido diverso por ato devidamente fundamentado.

3.3.5.3. Uma vez devidamente validados os Relatórios de Desempenho, além de outros documentos, pareceres, manuais, análises e estudos produzidos pelo INSTITUTO DE PESQUISA ou AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, o PODER CONCEDENTE e o INSTITUTO DE PESQUISA ou AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO responderão solidariamente por eventuais irregularidades constantes nos documentos.

3.3.6. Eventual comprovação de conluio para atuação fraudulenta importará na aplicação de sanções administrativas à CONCESSIONÁRIA e ao INSTITUTO DE PESQUISA E DO AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, além das possíveis cominações cíveis e penais no âmbito judicial.

3.3.7. 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.

3.4. NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.

3.4.1. 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%
Experiência do Usuário	Serviço de orientação	PE5	8%
	Atividades e Eventos	PE6	8%
	Alimentos e bebidas	PE7	8%

OBS: N/A = “não se aplica”.

3.4.2. 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

PE1 = Nota do encargo de Limpeza

PE2 = Nota do encargo de Qualidade e Atualidade de Equipamentos e Infraestrutura

PE3 = Peso do encargo de Segurança

PE4 = Peso do encargo de Acessibilidade

PE5 = Peso do encargo de Serviço de Orientação

PE6 = Peso do encargo de Atividades e Eventos

PE7 = Peso do encargo de Alimentos & Bebidas

3.4.3. 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) pelo prazo máximo de 36 (trinta e seis) meses. Após este prazo, o FDE passará a ser de igual a 0,0 (zero) até a conclusão e entrega das obras. Após a conclusão e entrega das obras, passará a vigorar o



SEEL
Secretaria de
Estado de
Esporte e
Lazer

**GOIÁS
PARCERIAS**
Companhia de
Investimentos e
Parcerias do
Estado de Goiás

**VICE-
GOVERNADORIA**

SGG
Secretaria-
Geral de
Governo

SEAD
Secretaria de
Estado da
Administração



sistema de mensuração de desempenho tal como previsto no item 4.1 do ANEXO D.4 -
SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.