

CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL N° 001/SVMA/2018

CONCESSÃO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS PARQUES IBIRAPUERA, JACINTHO ALBERTO, EUCALIPTOS, TENENTE BRIGADEIRO FARIA LIMA, LAJEADO E JARDIM FELICIDADE, BEM COMO A EXECUÇÃO DE OBRAS E SERVIÇOS DE ENGENHARIA.

MINUTA DE CONTRATO

ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
VERDE E MEIO AMBIENTE

| | | |
|---|---|----|
| 1 | REGRAS GERAIS | 3 |
| 2 | AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE | 5 |
| 3 | NOTA FINAL DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE. | 5 |
| 4 | PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO | 7 |
| 5 | NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO | 9 |
| 6 | FATOR DE DESEMPENHO E FATOR DE DESEMPENHO PARA CADA PARQUE..... | 11 |
| 7 | CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES..... | 12 |
| 8 | DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA E DE AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO..... | 13 |

1 REGRAS GERAIS

1.1. O desempenho da concessionária será mensurado por meio do FATOR DE DESEMPENHO (FDE), que será calculado trimestralmente e incidirá sob a PARCELA DE OUTORGA VARIÁVEL 2, nos termos do Anexo IV - MECANISMO DE PAGAMENTO DA OUTORGA, no período sucessivo ao da sua aferição.

1.2. O FATOR DE DESEMPENHO (FDE) será calculado como uma média ponderada dos FATORES DE DESEMPENHO para cada PARQUE (FDEp), conforme o item “4. FATOR DE DESEMPENHO E FATOR DE DESEMPENHO PARA CADA PARQUE” abaixo.

1.3. Para compor o cálculo do FDEp, serão verificados 12 encargos contemplados em 4 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, em especial neste ANEXO.

| Dimensão de Avaliação | Encargos |
|----------------------------------|--|
| Zeladoria | Limpeza |
| | Qualidade e atualidade de equipamentos |
| Conservação de recursos naturais | Cuidado à fauna silvestre e ornamental |
| | Manejo de áreas verdes |
| | Gestão de resíduos |
| Bem-estar | Segurança |
| | Serviços ambulatoriais |
| | Acessibilidade |
| Experiência do Usuário | Serviço de orientação |
| | Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte |
| | Cordialidade dos funcionários |
| | Alimentos & bebidas |

1.4. Serão utilizados dois instrumentos distintos para a mensuração do FDEp:

1.4.1. Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente; e

1.4.2. Pesquisa de Satisfação do Usuário.

1.5. 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 de Avaliação | Indicador | Encargo presente na Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente | Indicador presente na Pesquisa de Satisfação do Usuário |
|----------------------------------|--|---|---|
| Zeladoria | Limpeza | ✓ | ✓ |
| | Qualidade e atualidade de equipamentos | ✓ | ✓ |
| Conservação de recursos naturais | Cuidado à fauna silvestre e ornamental | ✓ | |
| | Manejo de áreas verdes | ✓ | ✓ |
| | Gestão de resíduos | ✓ | |
| Bem-estar | Segurança | ✓ | ✓ |
| | Serviços ambulatoriais | | ✓ |
| | Acessibilidade | | ✓ |
| Experiência do Usuário | Serviço de orientação | | ✓ |
| | Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte | | ✓ |
| | Cordialidade dos Funcionários | | ✓ |
| | Alimentos & bebidas | | ✓ |

2 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE

- 2.1 Cada indicador da Avaliação de Desempenho pelo PODER CONCEDENTE terá sua nota verificada por este, podendo, para tanto, ser realizada por equipe própria ou por meio de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.
- 2.2 A Avaliação de Desempenho pelo PODER CONCEDENTE deverá considerar os PLANOS OPERACIONAIS vigentes para o respectivo período de aferição, nos termos dos itens 3.6, 3.7 e 3.8, do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, do CONTRATO, observando, quando pertinente, os relatórios emitidos pela CONCESSIONÁRIA.
- 2.3 **As** as orientações e fórmulas específicas para a aferição de cada indicador estão previstas nos itens a seguir bem como no APÊNDICE ÚNICO deste ANEXO

3 NOTA FINAL DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE.

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

| | | Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente | |
|----------------------------------|--|---|-------------------|
| Dimensão de Avaliação | Indicador | Sigla do indicador | Peso do indicador |
| Zeladoria | Limpeza | ID01 | 15% |
| | Qualidade e atualidade de equipamentos | ID02 | 15% |
| Conservação de recursos naturais | Cuidado à fauna silvestre e ornamental | ID03 | 12% |
| | Manejo de áreas verdes | ID04 | 16% |
| | Gestão de resíduos | ID05 | 12% |
| Bem-estar | Segurança | ID06 | 30% |
| | Serviços ambulatoriais | N/A | N/A |
| | Acessibilidade | N/A | N/A |
| Experiên- | Serviço de orientação | N/A | N/A |

| | | | |
|-------------------|--|-----|-----|
| cia do Usuário | Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte | N/A | N/A |
| | Cordialidade dos Funcionários | N/A | N/A |
| | Alimentos & bebidas | N/A | N/A |

Onde: N/A = Não se aplica

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

$$NFID = ID01 * 15\% + ID02 * 15\% + ID03 * 12\% + ID04 * 16\% + ID05 * 12\% + ID06 * 30\%$$

Em que:

NFID= Nota final dos indicadores de desempenho

ID01 = Nota do Indicador de Desempenho Limpeza

ID02 = Nota do Indicador de Desempenho Qualidade e Atualidade de Equipamentos

ID03 = Nota do Indicador de Desempenho Cuidado a Fauna Silvestre e Ornamental

ID04 = Nota do Indicador de Desempenho Manejo de Áreas Verdes

ID05 = Nota do Indicador de Desempenho Gestão de Resíduos

ID06 = Nota do Indicador de Desempenho Segurança

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

3.4 Caso algum dos indicadores ou itens do indicador não seja aplicável a um parque específico, por não ser de prestação obrigatória, o seu peso será dividido igualmente entre os demais.

3.4.1 Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) para um mesmo indicador de desempenho de um determinado PARQUE por 3 (três) trimestres consecutivos, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido indicador de desempenho, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

3.4.1.1 Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o referido plano no prazo estipulado, a nota do referido indicador de desempenho para aquele PARQUE deve ser 0 (zero) nos meses subseqüente à nota abaixo de 0,5 (cinco décimos) até a apresentação.

4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

4.1 As diretrizes para a Pesquisa de Satisfação do Usuário estão dispostas no APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIO, parte integrante do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

4.2 As notas dos encargos avaliadas pela PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO deverão possuir um valor numérico que varie entre 0 e 1. O instituto de pesquisa responsável pela aferição dessa nota é livre para definir o método de se questionar os USUÁRIOS para esse fim, conforme o APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO.

4.3 A tabela a seguir apresenta um questionário exemplificativo. A versão final do questionário deverá ser elaborada pelo instituto de pesquisa e estará sujeita à aprovação do PODER CONCEDENTE.



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
VERDE E MEIO AMBIENTE

| Pesquisa de Satisfação do Usuário | | | | | | | |
|--|---|-----------------------|-----------------------|------------------------|-------------------------|-------------------|-------------------------------------|
| Sexo: [M] - [F] | | | | | | | |
| Idade: [] anos | | | | | | | |
| Profissão: | | | | | | | |
| Possui algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida: | | | | | | | |
| Participa de alguma aula ou atividade específica? Qual? | | | | | | | |
| Frequência de utilização do parque: | Muito Frequente | | Frequente | Pouco frequente | Raro | Primeira vez | |
| | mais de 3x p.s. | | mais de 1x p.s. | até 3x p. m. | até 1x p.m. | | |
| De onde você é: | Do entorno (até 800m) | De até 3 km do parque | De até 5 km do parque | da cidade de São Paulo | Da região metropolitana | De outros estados | De outro país |
| Como você veio ao parque: | A pé | | Bicicleta | Ônibus | Carro próprio | Metro | Taxi/ transporte individual via app |
| Qual o uso que faz do parque? | Esporte | | Passeio | Eventos | Museus | Outros | |
| Zeladoria | | | | | | | |
| | | 4 | 3 | 2 | 1 | | |
| Limpeza | Como é a limpeza do parque? | [] | [] | [] | [] | | |
| | Como é a limpeza e disponibilidade de suprimento dos sanitário? | [] | [] | [] | [] | | |
| Qualidade e atualidade de Equipamentos | Como é o estado das quadras poliesportivas e campos de futebol do parque? | [] | [] | [] | [] | | |
| | Como é o estado do mobiliário do parque (bancos, lixeiras e paraciclos)? | [] | [] | [] | [] | | |
| | Como é o estado dos brinquedos do playground? | [] | [] | [] | [] | | |
| | Como é o estado dos equipamentos de ginástica? | [] | [] | [] | [] | | |
| | Como é o estado das pistas de corrida e caminhada? | [] | [] | [] | [] | | |
| Conservação de Recursos Naturais | | | | | | | |
| | | 4 | 3 | 2 | 1 | | |
| Manejo de área verde | Qual o estado das áreas verdes? | [] | [] | [] | [] | | |
| | Qual o estado dos gramados? | [] | [] | [] | [] | | |
| Bem-estar | | | | | | | |
| | | 4 | 3 | 2 | 1 | | |
| Segurança | Como você descreveria sua sensação de segurança no parque? | [] | [] | [] | [] | | |
| Serviços ambulatoriais | Qual a qualidade do serviço de atendimento ambulatorial? | [] | [] | [] | [] | | |
| Acessibilidade | Como é a acessibilidade do parque? | [] | [] | [] | [] | | |
| Experiência do Usuário | | | | | | | |
| | | 4 | 3 | 2 | 1 | | |
| Serviço de orientação | O que você achou da sinalização e orientação? | [] | [] | [] | [] | | |
| | Como você avalia a comunicação feita pelo parque na internet? | [] | [] | [] | [] | | |
| | Como é o acesso ao parque? | [] | [] | [] | [] | | |
| Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte | Qual é a qualidade da programação cultural? | [] | [] | [] | [] | | |
| | Como é a variedade de opções de lazer/esporte? | [] | [] | [] | [] | | |
| Cordialidade dos funcionários | Como você avalia a cordialidade dos funcionários do parque? | [] | [] | [] | [] | | |
| Alimentos & bebidas | Como é a qualidade dos serviços de alimentação? | [] | [] | [] | [] | | |
| | Como você avalia o preço da alimentação no parque? | [] | [] | [] | [] | | |
| | Como você avalia a variedade de alimentação no parque? | [] | [] | [] | [] | | |
| Legenda: 4 corresponde à maior nota e 1 à pior nota | | | | | | | |

4.4 Caso a CONCESSIONÁRIA não viabilize a Pesquisa de Satisfação do Usuário durante o período avaliado, será atribuída nota 0 (zero) a todos os indicadores aferidos por meio da Pesquisa de Satisfação do Usuário.

5 NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.

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

| | | Pesquisa de Satisfação do Usuário | |
|----------------------------------|--|-----------------------------------|-------------------|
| Dimensão de Avaliação | Indicador | Sigla do encargo | Peso do indicador |
| Zeladoria | Limpeza | PE01 | 10% |
| | Qualidade e atualidade de equipamentos | PE02 | 10% |
| Conservação de recursos naturais | Cuidado com a fauna silvestre e ornamental | N/A | N/A |
| | Manejo de áreas verdes | PE03 | 30% |
| | Gestão de resíduos | N/A | N/A |
| Bem-estar | Segurança | PE04 | 8% |
| | Serviços ambulatoriais | PE05 | 6% |
| | Acessibilidade | PE06 | 6% |
| Experiência do Usuário | Serviço de orientação | PE07 | 7,5% |
| | Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte | PE08 | 7,5% |
| | Cordialidade dos funcionários | PE09 | 7,5% |
| | Alimentos & bebidas | PE10 | 7,5% |

Onde: N/A = Não se aplica

5.2 A Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS) para cada parque é descrita pela seguinte expressão:

$$NFPS = PE01 * 10\% + PE02 * 10\% + PE03 * 30\% + PE04 * 8\% + PE05 * 6\% \\ + PE06 * 6\% + PE07 * 7,5\% + PE08 * 7,5\% + PE09 * 7,5\% + PE10 \\ * 7,5\%$$

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

PPE3 = Nota do encargo de Manejo de Áreas Verdes

PPE4 = Nota do encargo de Segurança

PPE5 = Nota do encargo de Serviços Ambulatoriais

PPE6 = Nota do encargo de Acessibilidade

PPE7 = Nota do encargo de Serviço de Orientação

PPE8 = Nota do encargo de Qualidade das Opções de Lazer, Cultura e Esporte

PPE9 = Nota do encargo de Cordialidade dos Funcionários

PPE10 = Nota do encargo de Alimentos & Bebidas

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

5.4 Caso algum dos indicadores da Pesquisa de Satisfação do Usuário não seja aplicável a um parque específico, por não ser de prestação obrigatória, o seu Nota será dividido igualmente entre os demais encargos de sua dimensão.

5.5 Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) na qualidade de serviço para um mesmo indicador da Pesquisa de Satisfação do Usuário de um determinado PARQUE por 3 (três) trimestres consecutivos, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido indicador da Pesquisa de Satisfação do Usuário, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

5.5.1 Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o referido plano no prazo estipulado, a nota do referido indicador da Pesquisa de Satisfação do Usuário para aquele PARQUE deve ser 0 (zero) nos meses subseqüente à nota abaixo de 0,5 (cinco décimos) até a apresentação.

6 FATOR DE DESEMPENHO E FATOR DE DESEMPENHO PARA CADA PARQUE

6.1 FATOR DE DESEMPENHO para cada PARQUE (FDEp)

6.1.1 O FATOR DE DESEMPENHO para cada PARQUE (FDEp) será calculado de forma que o Nota da avaliação do PODER CONCEDENTE será de 40% (quarenta por cento) e a nota referente à percepção do USUÁRIO aferida na pesquisa de satisfação terá o Nota de 60% (sessenta por cento), conforme a fórmula a seguir:

$$FDEp = NFID * 40\% + NFPS * 60\%$$

Em que:

FDEp= Nota do Fator de Desempenho para cada parque

NFID= Nota final dos indicadores de desempenho

NFPS= Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário

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

6.2 FATOR DE DESEMPENHO (FDE)

6.2.1 O FATOR DE DESEMPENHO (FDE) é o fator de desempenho da CONCESSIONÁRIA no período considerado.

6.2.2 O cálculo do FDE será realizado trimestralmente e incidirá sob a PARCELA DE OUTORGA VARIÁVEL no período sucessivo à sua aferição.

6.2.3 Para cálculo do FDE, o FDE de cada parque deverá ser ponderado de acordo com a tabela abaixo:

| PARQUE | Ponderação do FDEp |
|------------|--------------------|
| Eucaliptos | 6% |



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
VERDE E MEIO AMBIENTE

| | |
|-------------------------------|-----|
| Ibirapuera | 67% |
| Jacinto Alberto | 6% |
| Jardim Felicidade | 5% |
| Lajeado | 8% |
| Tenente Brigadeiro Faria Lima | 8% |

6.2.4 Portanto, o FATOR DE DESEMPENHO (FDE) é dado pela seguinte expressão:

$$FDE = FDEeu * 6\% + FDEib * 67\% + FDEja * 6\% + FDEjf * 5\% + FDEla * 8\% + FDEte * 8\%$$

Em que:

FDE= FATOR DE DESEMPENHO

FDEeu = FATOR DE DESEMPENHO do Parque dos Eucaliptos

FDEib =FATOR DE DESEMPENHO do Parque Ibirapuera
FDEja = FATOR DE DESEMPENHO do Parque Jacinto Alberto

FDEjf = FATOR DE DESEMPENHO do Parque Jardim Felicidade
FDEla = FATOR DE DESEMPENHO do Parque Lajeado

FDEte = FATOR DE DESEMPENHO do Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima

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

7 CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES

7.1 Caso a CONCESSIONÁRIA não viabilize a PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO durante o período avaliado, será atribuída nota 0 (zero) à todos os encargos aferidos através da satisfação do usuário.

7.2 Até a assunção integral da Área da Concessão, o FDE dos PARQUES cuja área ainda não foi assumida, será distribuído proporcionalmente entre aqueles já operados pela CONCESSIONÁRIA, para fins do cálculo do FATOR DE DESEMPENHO.

8 DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA E DE AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO

8.1 A CONCESSIONÁRIA será responsável pela contratação de Instituto de Pesquisa e de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO para a realização das atividades descritas neste ANEXO. A referida contratação deverá observar as seguintes regras e procedimentos:

8.2 A contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO e do Instituto de Pesquisa, a despeito de seguir as normas de direito privado aplicáveis em conformidade com as atribuições, prazos e obrigações previstos neste ANEXO, deverá ser realizada pela CONCESSIONÁRIA de maneira análoga a uma contratação regida pela Lei Federal nº 8.666/93, obedecendo, portanto, os parâmetros de seleção determinados no referido diploma legal para seleção do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.

8.3 O processo de contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO e do Instituto de Pesquisa será acompanhado pelo PODER CONCEDENTE em sua integralidade, o qual terá acesso aos instrumentos de seleção e a minuta do contrato a ser firmado com referidos agentes previamente à sua seleção e contratação.

8.4 O AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO deverá ser empresa ou conjunto de empresas com comprovada experiência em gestão de projetos, incluída nesse quesito a gestão de riscos, qualidade, recursos humanos, prazo, custo, contratos e aquisições e comunicação, organização de processos, análise de negócios e/ou gestão de indicadores de desempenho.

8.5 O Instituto de pesquisa de satisfação deverá ser empresa ou conjunto de empresas com comprovada experiência em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas.

8.6 Havendo a necessidade de se realizar pesquisas de satisfação em determinados eventos para o cálculo do FDE sem que haja instituto de pesquisa contratado, tais eventos serão considerados igual a 0 no cálculo da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS), até que um instituto de pesquisa seja contratado.

8.7 Havendo a necessidade de se realizar vistorias para o cálculo de FDE sem que haja AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO contratado devido à hipótese mencionada no subitem 10.5, o PODER CONCEDENTE deverá realizar as vistorias necessárias até que haja designação de um AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, devendo a CONCESSIONÁRIA ressarcir ao PODER CONCEDENTE qualquer custo adicional decorrente exclusivamente dessa(s) vistoria(s).

8.8 Havendo a constatação de que a CONCESSIONÁRIA agiu de má-fé ao realizar a seleção e a contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO e do Instituto de Pesquisa, poderão ser aplicadas as penalidades previstas no CONTRATO.

8.9 Caso haja, por parte do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO ou do Instituto de Pesquisa, descumprimento de prazos de envio de informações ao PODER CONCEDENTE, ou de qualquer outra regra do CONTRATO e seus ANEXOS, ou ainda a realização de vistorias em frequência menor do que o mínimo estipulado, o PODER CONCEDENTE poderá requerer à CONCESSIONÁRIA a contratação de novo agente de apoio à fiscalização.

8.10 Sem prejuízo do disposto no item 8.9 acima, o PODER CONCEDENTE poderá, a qualquer momento, justificadamente requerer à CONCESSIONÁRIA a contratação de novo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO ou Instituto de Pesquisa.

8.11 Os órgãos de controle da Administração Pública do Município de São Paulo, observado o âmbito de suas competências, poderão verificar a exatidão do processo de aferição e medições, bem como o integral atendimento das obrigações do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO e do Instituto de Pesquisa, segundo os termos de sua contratação.

8.12 A contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO não impede que o PODER CONCEDENTE realize a avaliação do FATOR DE DESEMPENHO (FDE) ou eventuais vistorias por conta própria. Nesse caso, prevalecerão as medições do PODER CONCEDENTE sobre aquelas do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, com as devidas fundamentações técnicas.

8.13 A ausência de relatório de vistoria, seja por falha do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO ou em decorrência de sua não contratação por culpa da CONCESSIONÁRIA, e, ainda nessa hipótese, caso o PODER CONCEDENTE não tenha realizado por sua conta a fiscalização, a pontuação da Nota da Avaliação de Desempenho pelo PODER CONCEDENTE (NFID) considerada será de 0 (zero).

8.14 Havendo a necessidade de se realizar vistorias para o cálculo da Nota Final dos Indicadores de Desempenho (NFID) na ausência de contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO e por fato imputável ao PODER CONCEDENTE, a pontuação considerada para tais vistorias será de 1 (um).

8.15 O trabalho do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO e do Instituto de Pesquisa será dividido em duas etapas, de acordo com as demais regras deste ANEXO:

8.15.1 Etapa I: realizada antes do início de sua operação, consistirá no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados da CONCESSIONÁRIA e da metodologia de realização das pesquisas, na padronização dos relatórios a serem entregues e na definição das formas de comunicação oficial junto ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA. Com base neste diagnóstico inicial, será possível o desenvolvimento de sugestões de melhoria nos procedimentos pela própria CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE; e

8.15.2 Etapa II: consistente na aferição dos indicadores, na coleta de dados, e na realização das pesquisas de satisfação durante a operação da CONCESSÃO, prevendo-se, também, o aperfeiçoamento do diagnóstico elaborado na Etapa I, a partir dos procedimentos verificados empiricamente, conforme aprovado pelo PODER CONCEDENTE.