

**ANEXO IV DO CONTRATO DE
CONCESSÃO
Nº 001/CC/ABAST/2021**

**SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE
DESEMPENHO**



CONCORRÊNCIA Nº 008/SMG/2019

CONCESSÃO PARA RESTAURO, REFORMA, OPERAÇÃO, EXPLORAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS MERCADOS MUNICIPAIS PAULISTANO E KINJO YAMATO NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - SP.

ANEXO IV DO CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

ÍNDICE

CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO	3
1. INTRODUÇÃO	3
CAPÍTULO II - INDICADOR DE QUALIDADE DE SERVIÇO (IQS)	3
2. ÍNDICES DO IQS	3
3. ÍNDICE DE CONFORMIDADE (IC)	5
4. ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID)	8
5. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (IS)	16
6. CÁLCULO DO IQS	18
CAPÍTULO III – SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE APOIO TÉCNICO EXTERNO	21
7. DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO E AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	21

CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO

1. INTRODUÇÃO

- 1.1.** O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO disciplinado neste ANEXO destina-se a fixar os níveis de qualidade e disponibilidade mínimos desejados pelo PODER CONCEDENTE e a permitir a mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA em suas atividades, mediante o cálculo e aplicação do INDICADOR DE QUALIDADE DE SERVIÇO (IQS).
- 1.2.** O resultado do IQS compõe o valor da OUTORGA VARIÁVEL a ser paga pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE nos termos do ANEXO V DO CONTRATO - MECANISMO DE PAGAMENTO DE OUTORGA.
- 1.3.** As avaliações para obtenção dos índices do IQS serão aplicadas especificamente para os espaços físicos que compõem o OBJETO deste CONTRATO, dessa forma, não se aplicando às áreas que não estão ou estarão sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.
- 1.4.** O IQS estabelecido neste documento não elimina ou substitui outros mecanismos e ações de fiscalização do PODER CONCEDENTE no âmbito da concessão.

CAPÍTULO II - INDICADOR DE QUALIDADE DE SERVIÇO (IQS)

2. ÍNDICES DO IQS

- 2.1.** A mensuração e aferição do INDICADOR DE QUALIDADE DE SERVIÇO (IQS) será obtida para cada MERCADO, por meio do resultado de três índices do IQS:
- a) Índice de Conformidade (IC):** avalia a conformidade em relação às exigências de normas, de qualidade, de legislação, alvarás de funcionamento dos diversos serviços, equipamentos, sistemas e outros existentes nos MERCADOS, bem como avalia a conformidade em relação à entrega de relatórios;
- b) Índice de Desempenho (ID):** avalia o grau de disponibilidade da infraestrutura e o desempenho nos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA nos MERCADOS; e

c) **Índice de Satisfação (IS):** medido diretamente com usuários dos MERCADOS, avalia a percepção dos mesmos a respeito da qualidade da infraestrutura e dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.

2.2. A Tabela 1 ilustra a composição do INDICADOR DE QUALIDADE DE SERVIÇO (IQS), com seus respectivos índices e subíndices.

Tabela 1 - Composição do IQS

	ÍNDICE	PESO ÍNDICE	SUBÍNDICE	PESO SUBÍNDICE
INDICADOR DE QUALIDADE DE SERVIÇO (IQS)	ÍNDICE DE CONFORMIDADE (IC)	20%	Conformidade de Normas (CN)	80%
			Conformidade de Relatórios (CR)	20%
	ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID)	70%	Infraestrutura	25%
			Segurança	25%
			Manutenção	25%
			Higiene e Limpeza	25%
	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (IS)	10%	Satisfação Geral	50%
			Infraestrutura	12,5%
			Segurança	12,5%
			Manutenção	12,5%
			Higiene e Limpeza	12,5%

2.3. A aferição do **Índice de Conformidade – IC** será realizada trimestralmente, enquanto as avaliações do **Índice de Desempenho – ID** e do **Índice de Satisfação – IS** serão realizadas mensalmente pelo PODER CONCEDENTE, podendo contar com o auxílio de Instituto de Pesquisa de Satisfação do Usuário e AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.

2.4. Os índices que compõe o IQS deverão ser apurados separadamente para cada MERCADO.

2.5. Os índices que compõe o IQS, a saber, Índice de Conformidade – IC, Índice de Desempenho – ID e Índice de Satisfação – IS, serão detalhados a seguir.

3. ÍNDICE DE CONFORMIDADE (IC)

3.1. O **Índice de Conformidade (IC)** retratará o cumprimento das exigências de normas, de qualidade, de legislação, alvarás de funcionamento dos diversos serviços, equipamentos, sistemas e outros existentes nos MERCADOS, bem como avalia a conformidade em relação à entrega de relatórios. Ele é obtido por meio da apresentação de cadastros, laudos técnicos, certidões, alvarás e relatórios gerenciais para diversas categorias de serviços previstos no ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

3.2. O IC é obtido por meio da avaliação dos subíndices:

a) Conformidade de Normas – CN; e

b) Conformidade de Relatórios – CR.

3.3. O **IC** será calculado separadamente, para cada um dos MERCADOS, a partir da fórmula abaixo:

$$\mathbf{IC_i = 0,8 CN_i + 0,2 CR_i}$$

Sendo i = MERCADO MUNICIPAL PAULISTANO OU MERCADO MUNICIPAL KINJO YAMATO

3.4. Os subíndices CN_i e CR_i serão calculados a partir da média simples das notas dos indicadores de desempenho de seus componentes, conforme descrito a seguir e conforme fórmulas ilustrativas abaixo:

CN_i = Média das Notas dos indicadores por Mercado

CR_i = Média das Notas dos indicadores por Mercado

Sendo i = MERCADO MUNICIPAL PAULISTANO OU MERCADO MUNICIPAL KINJO YAMATO

3.5. A *Conformidade de Normas (CN)* avalia, para cada MERCADO, a conformidade em relação às exigências de normas, de qualidade, de legislação e alvarás de funcionamento dos diversos serviços, equipamentos, sistemas e outros existentes.

3.6. A nota dada a cada indicador será binária, ou seja, caso a CONCESSIONÁRIA apresente o certificado, laudo, apólice ou certidão exigidos, de maneira completa, e demonstrando o pleno cumprimento dos requerimentos de cada uma das categorias de serviços às diretrizes apresentadas na Tabela 2 e ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, a nota será equivalente a 1 (um), caso contrário a nota será equivalente a 0 (zero).

Tabela 2 - Indicadores de Conformidade de Normas (CN)

Grupo	Indicador	Certificado, laudo, apólice ou certidão exigidos	Forma de Medição	Nota	
				0	1
Higiene e Limpeza	Resíduos	Comprovação de cadastro na Amlurb e demais documentos que comprovem a correta dispensação dos resíduos, em observação às resoluções e instruções normativas de órgãos ambientais aplicáveis	Comprovação do cadastro Anual	1 – Cumprimento 0 – Não cumprimento	
Manutenção e Conservação	Controle de Pragas	Laudo técnico de empresa especializada em Controle de Pragas confirmando a realização dos serviços no período e o tipo de produto utilizado em conformidade com as regras da Vigilância Sanitária	Semestral	1 – Cumprimento 0 – Não cumprimento	
Administrativo	Gerenciamento de riscos e seguros	Cópia das apólices de seguro vigentes em atendimento às condições do CONTRATO	Anual	1 – Cumprimento 0 – Não cumprimento	
Obra Civil	Certidão de Inspeção	Obtenção de certidão de cumprimento das normas de Segurança: Corpo de Bombeiros Militar de São Paulo, Polícia Militar de São Paulo. Formação e treinamento da brigada de incêndio e elaboração do plano de fuga / emergência	Conforme legislação	1 – Cumprimento 0 – Não cumprimento	

3.7. A *Conformidade de Relatórios (CR)* avalia a conformidade em relação à entrega do Relatório Anual de Conformidade, bem como dos Relatórios de Conformidade Operacional, referentes a todos os serviços prestados em cada um dos MERCADOS,

previstos no ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

3.8. A entrega do Relatório Anual de Conformidade, por tratar-se de documento único, deverá ser computado tanto na apuração da Conformidade de Relatórios para o Mercado Municipal Paulistano, quanto ao Mercado Municipal Kinjo Yamato.

3.9. Os Relatórios de Conformidade Operacional deverão ser elaborados separadamente para cada MERCADO, com periodicidade trimestral, conforme disposto no ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

3.10. A Conformidade de Relatórios (CR) será avaliada, para cada MERCADO conforme a Tabela 3.

Tabela 3 - Indicadores de Conformidade de Relatórios (CR)

Grupo	Indicador	Racional	Forma de Medição	Nota	
				0	1
Relatórios	Relatório de Conformidade Operacional	Apresentação de relatório	Trimestral	1 – Cumprimento 0 – Não cumprimento	
Relatórios	Relatório Anual de Conformidade	Apresentação de relatório	Anual	1 – Cumprimento 0 – Não cumprimento	

3.11. Caso algum dos indicadores dos subíndices do IC (CN e CR) possua periodicidade de aferição superior a trimestral, deverá ser utilizada a última aferição realizada.

4. ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID)

4.1. O **Índice de Desempenho - ID** objetiva retratar a disponibilidade da infraestrutura prevista e o desempenho da CONCESSIONÁRIA nos serviços prestados em cada MERCADO.

4.2. O **ID** será obtido, por MERCADO, por meio da avaliação de quatro grupos de indicadores, em que serão considerados os seguintes aspectos:

- a) Infraestrutura;
- b) Segurança;
- c) Manutenção; e
- d) Higiene e Limpeza.

4.3. Para cada grupo, foram definidos os itens específicos que devem ser avaliados separadamente para cada MERCADO, conforme Tabela 4.

Tabela 4 - Itens a serem avaliados para o Índice de Desempenho

Item	Grupo	Itens Específicos
1	Infraestrutura	<ul style="list-style-type: none"> – Disponibilidade de Rede de Dados – Disponibilidade de Energia – Disponibilidade do Sistema de Água e Esgoto – Elevadores e escadas rolantes – Sistema de climatização
2	Segurança	<ul style="list-style-type: none"> – Sistema de captação, registro e transmissão de imagens – Conformidade em Segurança – Crimes e contravenções penais, tumultos e outras ocorrências
3	Manutenção	<ul style="list-style-type: none"> – Realização da Manutenção Predial – Conformidade da Manutenção Predial – Controle de Pragas
4	Higiene e Limpeza	<ul style="list-style-type: none"> – Conformidade em Higiene e Limpeza Áreas externas – Áreas externas – Áreas internas – Sanitários de uso comum

- 4.4.** Os critérios de avaliação serão definidos com base nos parâmetros apresentados neste documento nas tabelas a seguir.
- 4.5.** Definidos os critérios, os itens descritos serão aferidos por meio de relatórios (gerados manualmente ou por meio de sistema), ou verificações *in loco*, a depender dos tipos de avaliações a serem realizadas pela figura do PODER CONCEDENTE ou do AGENTE DE APOIO A FISCALIZAÇÃO, estas últimas sem o prévio conhecimento da CONCESSIONÁRIA.
- 4.6.** Cada um dos indicadores receberá uma nota, na escala de 1 (um) a 5 (cinco), conforme os quadros de indicadores que serão apresentados a diante. Após a definição da média aritmética para cada grupo de que trata a tabela de indicadores, será obtida a **Nota de Desempenho – ND** para cada MERCADO, que será calculada por meio da fórmula apresentada a seguir:

$$ND_i = (NI_i + NS_i + NM_i + NHL_i) \div 4$$

Onde:

ND – Nota de Desempenho

NI – Nota de Infraestrutura

NS – Nota de Segurança

NM – Nota de Manutenção

NHL – Nota de Higiene e Limpeza

Sendo i = MERCADO MUNICIPAL PAULISTANO OU MERCADO MUNICIPAL KINJO YAMATO

- 4.7.** A partir da Nota de Desempenho, será obtido o Índice de Desempenho – ID para cada MERCADO, de acordo com a **Tabela 5**.

Tabela 5 - Faixas para apuração do Índice de Desempenho

Nota de Desempenho – ND	Índice de Desempenho - ID
$ND \geq 4,5$	1,00
$4 \leq ND < 4,5$	0,75
$3 \leq ND < 4$	0,50
$2 \leq ND < 3$	0,25
$ND < 2$	0,00

- 4.8.** As avaliações necessárias para mensuração de cada um dos indicadores previstos serão realizadas em cada MERCADO mensalmente.
- 4.9.** A Tabela 6, a Tabela 7, a Tabela 8 e a Tabela 9 apresentam os Quadros de Indicadores dos quatro grupos previstos, com os parâmetros que permitirão obter a Nota de Desempenho que resultará no **Índice de Desempenho – ID**.

Tabela 6 - Indicadores de Infraestrutura

GRUPO 1 – INFRAESTRUTURA							
ITEM	AVALIAÇÃO	FORMA DE MEDIÇÃO	NOTA DE AVALIAÇÃO				
			5	4	3	2	1
Disponibilidade de Rede Dados	Disponibilidade da Rede de Dados nas instalações dos Mercados (Total de horas em que o Sistema de Rede de Dados esteve disponível / Total de horas de disponibilidade estipulada - vinculados à responsabilidade da CONCESSIONÁRIA perante a Rede de Dados) ¹	Dados a serem disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85 %
Disponibilidade de Energia	Disponibilidade de energia elétrica nas instalações dos Mercados (horas com fornecimento ininterrupto e em conformidade / Total de horas de disponibilidade estipulada vinculados à responsabilidade da CONCESSIONÁRIA perante a Rede Elétrica) ²	Dados a serem disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85 %
Disponibilidade do Sistema de Água e Esgoto	Disponibilidade do Sistema de Água e Esgoto nas instalações dos Mercados (horas com fornecimento ininterrupto e em conformidade / Total de horas de disponibilidade estipulada vinculados à responsabilidade da CONCESSIONÁRIA perante a Rede de Água e Esgoto) ³	Dados a serem disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85 %
Elevadores e escadas	Laudo técnico confirmando a realização dos serviços	Verificação <i>in loco</i>	Todos				Ausência

¹ O total de horas de disponibilidade estipulada será definido de acordo com o período de operação informado nos Planos de Operação dos MERCADOS a ser apresentado pela CONCESSIONÁRIA. O total de horas disponíveis será obtido da subtração da quantidade de horas fora de operação detectadas pelo PODER CONCEDENTE ou pelo AGENTE DE APOIO A FISCALIZAÇÃO do total de horas de disponibilidade estipulada.

² O total de horas de disponibilidade estipulada será definido de acordo com o período de operação informado nos Planos de Operação dos MERCADOS a ser apresentado pela CONCESSIONÁRIA. O total de horas disponíveis será obtido por meio de relatório da concessionária.

³ O total de horas de disponibilidade estipulada será definido de acordo com o período de operação informado nos Planos de Operação dos MERCADOS a ser apresentado pela CONCESSIONÁRIA. O total de horas disponíveis será obtido por meio de relatório da concessionária.

rolantes (se houver)	de Manutenção Preventiva e Corretiva no período	(Amostra)	os laudos				de um ou mais laudos
Sistema de climatização (se houver)	Laudo técnico confirmando a realização dos serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva no período	Verificação <i>in loco</i> (Amostra)	Todos os laudos				Ausência de um ou mais laudos

Tabela 7 - Indicadores de Segurança do Índice de Desempenho

GRUPO 2 – SEGURANÇA							
ITEM	AVALIAÇÃO	FORMA DE MEDIÇÃO	NOTA DE AVALIAÇÃO				
			5	4	3	2	1
Sistema de captação, registro e transmissão de imagens	Disponibilidade e Funcionamento do sistema de captação, registro e transmissão de imagens em perfeitas condições de utilização (Total de horas disponíveis / Total de Horas de Disponibilidade estipulada) ⁴	Verificação <i>in loco</i> (Amostra)	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85%
Conformidade em Segurança	Cumprimento dos Planos de Operação dos MERCADOS, a serem entregues pela CONCESSIONÁRIA antes do início das operações,	Dados a serem disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA	0 ocorrências	1 ocorrência	2 ocorrências	Até 4 ocorrências	Acima de 5 ocorrências

⁴ O total de horas de disponibilidade estipulada será definido de acordo com o período de operação informado nos Planos de Operação dos MERCADOS a serem apresentados pela CONCESSIONÁRIA. O total de horas disponíveis será obtido da subtração da quantidade de horas fora de operação detectadas pelo PODER CONCEDENTE ou pelo apoio técnico externo do total de horas de disponibilidade estipulada.

	contendo a rotina da Segurança nos MERCADOS (Número de ocorrências procedentes) ⁵						ias
Crimes e contravenções penais, tumultos e outras ocorrências	Número de casos de crimes e contravenções penais, tumultos e outras ocorrências relacionadas à segurança	Dados a serem disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA e Verificação <i>in loco</i>	0 ocorrência	1 ocorrência	2 ocorrências	Até 4 ocorrências	Acima de 5 ocorrências

Tabela 8 - Indicadores de Manutenção do Índice de Desempenho

GRUPO 3 – MANUTENÇÃO							
ITEM	AVALIAÇÃO	FORMA DE MEDIÇÃO	NOTA DE AVALIAÇÃO				
			5	4	3	2	1
Realização da Manutenção Predial	Cumprimento dos Planos de Operação dos MERCADOS, a serem entregues pela CONCESSIONÁRIA antes do início das operações, contendo a rotina da Manutenção Predial dos MERCADOS (Número de ocorrências procedentes) ⁶	Dados a serem disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA	0 ocorrência	1 ocorrência	2 ocorrências	Até 4 ocorrências	Acima de 5 ocorrências

⁵ Ocorrências são descumprimentos em relação aos Planos de Operação dos MERCADOS.

⁶ Ocorrências são descumprimentos em relação aos Planos de Operação dos MERCADOS.

Conformidade da Manutenção Predial	Conformidade com os critérios de conservação ⁷ (Número de ocorrências procedentes)	Verificação <i>in loco</i>	0 ocorrência	1 ocorrência	2 ocorrências	Até 4 ocorrências	Acima de 5 ocorrências
Controle de Pragas	Dedetização e desratização semestral por empresa especializada	Verificação <i>in loco</i> e Laudos	Todos os laudos				Ausência de um ou mais laudos

Tabela 9 - Indicadores de HIGIENE E LIMPEZA do Índice de Desempenho

GRUPO 4 – HIGIENE E LIMPEZA							
ITEM	AVALIAÇÃO	FORMA DE MEDIÇÃO	NOTA DE AVALIAÇÃO				
			5	4	3	2	1
Conformidade em Higiene e Limpeza	Cumprimento dos Planos de Operação dos MERCADOS, a serem entregues pela CONCESSIONÁRIA antes da assunção das operações, contendo a quantidade e a periodicidade de limpeza das áreas internas dos MERCADOS ⁸	Dados a serem disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA	0 ocorrência	1 ocorrência	2 ocorrências	Até 4 ocorrências	Acima de 5 ocorrências

⁷ Ocorrências são: não conformidade com as condições de projeto, buracos, rachaduras ou remendos que criem desníveis; infiltrações nas paredes, vazamentos, rachaduras, estruturas metálicas aparentes; vidros, espelhos quebrados, ou trincados; revestimentos com qualquer tipo de defeito, como elementos de pedra quebrados ou com rachaduras, azulejos trincados; e demais irregularidades relacionadas à manutenção da infraestrutura predial.

⁸ Ocorrências são descumprimentos em relação aos Planos de Operação dos MERCADOS.

Áreas Externas	Conformidade com os critérios de limpeza ⁹ (Número de ocorrências procedentes)	Verificação <i>in loco</i>	0 ocorrência	1 ocorrência	2 ocorrências	Até 4 ocorrências	Acima de 5 ocorrências
Áreas Internas	Conformidade com os critérios de limpeza ¹⁰ (Número de ocorrências procedentes)	Verificação <i>in loco</i>	0 ocorrência	1 ocorrência	2 ocorrências	Até 4 ocorrências	Acima de 5 ocorrências
Sanitários de uso comum	Conformidade com os critérios de limpeza ¹¹ (Número de ocorrências procedentes)	Verificação <i>in loco</i> (Amostra) e Contratos de Prestação de Serviços	0 ocorrência	1 ocorrência	2 ocorrências	Até 4 ocorrências	Acima de 5 ocorrências

⁹ Ocorrências são: locais com presença de lixo no piso, com presença de odores desagradáveis, e paredes e demais estruturas sujas.

¹⁰ Ocorrências são: locais com presença de lixo no piso, com presença de odores desagradáveis, e paredes e demais estruturas sujas.

¹¹ Ocorrências são: locais com presença de lixo no piso, com presença de odores desagradáveis, e paredes e demais estruturas sujas, falta de papel toalha ou outro método de secagem de mãos, papel higiênico e sabonete e lixeiras cheias.

5. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (IS)

5.1. A CONCESSIONÁRIA deverá receber as queixas, reclamações, comentários e críticas dos USUÁRIOS disponibilizando ao PODER CONCEDENTE, mensalmente, relatório com tais reclamações, bem como com as respostas fornecidas e as providências adotadas em cada caso.

5.2. O **Índice de Satisfação – IS** medirá a percepção dos USUÁRIOS a respeito da qualidade da infraestrutura e dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA em cada um dos MERCADOS. O **IS** analisará quatro grupos de indicadores, que, somadas, comporão, igualmente, metade do valor total, sendo considerados os seguintes aspectos:

- a) Infraestrutura (I);
- b) Segurança (S);
- c) Manutenção (M); e
- d) Higiene e Limpeza (HL).

5.3. Além desses, se somará a tais índices um componente de Satisfação Geral (SG), que representará a outra metade do valor total do **IS**. Todos esses subindicadores também receberão, pelos usuários, notas em uma escala de 1 (um) a 5 (cinco), obtendo-se com a média simples das respostas Nota de Satisfação de cada indicador. Com base na fórmula a seguir, obtém-se, então, a **Nota de Satisfação – NST**:

$$NST_i = [0,125 \times (NI_i + NS_i + NM_i + NHL_i)] + [0,5 \times NSG_i]$$

Onde:

NST – Nota de Satisfação

NI – Nota de Infraestrutura

NS – Nota de Segurança

NM – Nota de Manutenção

NHL – Nota de Higiene e Limpeza

NSG – Nota de Satisfação Geral

i = MERCADO MUNICIPAL PAULISTANO OU MERCADO MUNICIPAL KINJO YAMATO

5.4. Por fim, a partir da Nota de Satisfação, será obtido o Índice de Satisfação - IS, de acordo com a **Tabela 10**.

Tabela 10 - Faixas de Nota de Satisfação para obtenção do Índice de Satisfação

Nota de Satisfação – NST	Índice de Satisfação - IS
$ND \geq 4,5$	1,00
$4 \leq ND < 4,5$	0,75
$3 \leq ND < 4$	0,50
$2 \leq ND < 3$	0,25
$ND < 2$	0,00

5.5. As avaliações necessárias para mensuração de cada um dos indicadores previstos deverão ser coletadas, através de mecanismos simples de avaliação, sempre que possível com uso de tecnologia, a partir de metodologia a ser informada pela CONCESSIONÁRIA, incluindo, mas não se limitando a: periodicidade da pesquisa de satisfação; o método de aplicação; amostra de USUÁRIOS entrevistada; margem de erro e confiança da pesquisa; e questões e variáveis contempladas.

5.6. A amostra de USUÁRIOS entrevistada deverá conter, obrigatoriamente, visitantes e locatários, em proporção a ser definida pela CONCESSIONÁRIA, na metodologia de pesquisa.

5.7. As notas parciais e finais devem ser consolidadas mensalmente, por MERCADO.

5.8. Os USUÁRIOS poderão responder voluntariamente às seguintes questões:

- a) Satisfação Geral:* “Em uma escala de 1 a 5, em que um é a pior avaliação possível e cinco a melhor, como você avalia a satisfação geral com o Mercado?”;
- b) Infraestrutura:* “Em uma escala de 1 a 5, em que um é a pior avaliação possível e cinco a melhor, como você avalia a infraestrutura física do Mercado?”;
- c) Segurança:* “Em uma escala de 1 a 5, em que um é a pior avaliação possível e cinco a melhor, como você avalia a segurança no Mercado?”;
- d) Manutenção:* “Em uma escala de 1 a 5, em que um é a pior avaliação possível e cinco a melhor, como você avalia a manutenção das áreas do Mercado?”; e
- e) Higiene e Limpeza:* “Em uma escala de 1 a 5, em que um é a pior avaliação possível e cinco a melhor, como você avalia o nível de higiene e limpeza do Mercado?”.

6. CÁLCULO DO IQS

6.1. O Relatório de Qualidade de Serviço será apresentado mensalmente pelo PODER CONCEDENTE, podendo contar com auxílio de AGENTE DE APOIO A FISCALIZAÇÃO, e deve contemplar os índices que compõe o IQS e o cálculo mensal do IQS.

6.2. A elaboração do Relatório de Qualidade de Serviço bem como a aferição do IQS e dos índices que o compõe deverão ser iniciadas a partir da conclusão do PROGRAMA DE INTERVENÇÕES, previsto no CONTRATO e detalhado no ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

6.3. Caso algum dos índices do IQS possua periodicidade de aferição superior a mensal, deverá ser utilizada no Relatório de Qualidade de Serviço a última aferição realizada.

6.4. O **Índice de Conformidade – IC**, o **Índice de Desempenho – ID** e o **Índice de Satisfação – IS** deverão ser calculados para cada um dos MERCADOS, mensalmente, conforme explicitado neste documento.

6.5. A partir dos resultados de cada um dos índices do IQS, situada entre 0 (zero) e 1 (um), será possível obter o **IQS_i**, para cada MERCADO, conforme a fórmula a seguir:

$$IQS_i = (0,2 \times IC_i) + (0,7 \times ID_i) + (0,1 \times IS_i)$$

Em que

IQS_i = Indicador de Qualidade de Serviço para cada Mercado

6.6. O **IQS** do período avaliado será calculado a partir dos **IQS_i** obtidos para os Mercados Municipais Paulistano e Kinjo Yamato, conforme Tabela 11.

Tabela 11 - Fator de Ponderação do IQS

MERCADO	Ponderação do IQS _i
Paulistano	75%
Kinjo Yamato	25%

6.7. Portanto, o Indicador de Qualidade de Serviço (IQS) é dado pela seguinte expressão:

$$IQS = IQS_p * 75\% + IQS_k * 25\%$$

Em que

IQS_p = Indicador de Qualidade de Serviço do Mercado Municipal Paulistano

IQS_k = Indicador de Qualidade de Serviço do Mercado Municipal Kinjo Yamato

6.8. O IQS também será um número entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima.

6.9. Caso o Relatório de Qualidade do Serviço seja realizado por AGENTE DE APOIO A FISCALIZAÇÃO, aquele deverá ser entregue ao PODER CONCEDENTE no prazo de 30 (trinta) dias após a conclusão do período de avaliação.

6.10. Fica reservado ao PODER CONCEDENTE a promoção de diligências necessárias para aferir a veracidade das informações prestadas e verificar a acurácia do Relatório de Qualidade do Serviço por meio de análise da documentação e de dados disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA e pelo AGENTE DE APOIO A FISCALIZAÇÃO.

- 6.11.** Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,5 (zero vírgula cinco) na qualidade de serviço para um mesmo índice por 3 (três) meses consecutivos ou alternados em um prazo de 2 (dois) anos, ela deve apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido índice, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

CAPÍTULO III – SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE APOIO TÉCNICO EXTERNO

7. DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO E AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO

- 7.1.** A CONCESSIONÁRIA será responsável pela contratação de Instituto de Pesquisa e AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO para a realização dos estudos relativos ao planejamento, coleta de informações, pesquisas de satisfação e cálculo dos parâmetros descritos neste ANEXO IV – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO. A referida contratação deverá observar as regras e procedimentos a seguir.
- 7.2.** A contratação do Instituto de Pesquisa e do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, 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 Instituto de Pesquisa e do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.
- 7.3.** O processo de contratação do Instituto de Pesquisa e do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO 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.

- 7.4.** O nome e a qualificação das empresas deverão ser submetidos previamente ao PODER CONCEDENTE, que terá o direito de veto na contratação, devendo a CONCESSIONÁRIA, neste caso, apresentar uma nova empresa.
- 7.5.** 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.
- 7.6.** 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.
- 7.7.** Havendo a necessidade de se realizar vistorias para o cálculo de **IQS** sem que haja AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO contratado, 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 por qualquer custo adicional decorrente exclusivamente dessa(s) vistoria(s).
- 7.8.** A contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO não impede que o PODER CONCEDENTE realize a avaliação do IQS 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, não havendo qualquer obrigação da CONCESSIONÁRIA de ressarcir os custos incorridos pelo PODER CONCEDENTE em razão das vistorias.
- 7.9.** Na 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 no Índice de Desempenho (ID) relativo aos dois MERCADOS considerado será 0 (zero).

7.10. Na ausência de pesquisas de satisfação, seja por falha do Instituto de Pesquisa ou em decorrência de sua não contratação por culpa da CONCESSIONÁRIA, e, ainda nessa hipótese, a pontuação na Nota de Satisfação (NST) relativa aos dois MERCADOS considerado será 0 (zero).

7.11. Havendo a necessidade de se realizar vistorias para o cálculo do Índice de Desempenho (ID) 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) para os dois MERCADOS.

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

7.13. Caso haja, por parte do Instituto de Pesquisa ou do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, descumprimento de prazos de envio de informações ao PODER CONCEDENTE, ou de qualquer outra regra do CONTRATO e seus ANEXOS, o PODER CONCEDENTE poderá requerer à CONCESSIONÁRIA a contratação de novo Instituto de Pesquisa ou AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.

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

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

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

- a) Etapa I: realizada antes do início de sua operação, consistirá no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados e 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
- b) Etapa II: consistente 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.