



ANEXO IV

SISTEMA MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (SMD)

CONCESSÃO PARA REFORMA, REQUALIFICAÇÃO, MANUTENÇÃO E GESTÃO DO MERCADO DISTRIAL DE SANTA TEREZA, DA FEIRA COBERTA DO PADRE EUSTÁQUIO DO MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE/MG E CONSTRUÇÃO DO NOVO CENTRO CULTURAL DO PADRE EUSTÁQUIO.

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (SMD) | 3 |
| 1.1. PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO..... | 3 |
| 1.2. PERÍODOS DE MEDILÇÃO E PRAZOS..... | 5 |
| 2.DETALHAMENTO DOS ÍNDICES SECUNDÁRIOS | 6 |
| 2.1. ÍNDICE DE CONFORMIDADE (IC) | 6 |
| 2.2. ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID)..... | 7 |
| 2.3. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (IS) | 12 |
| 3. PENALIDADES EM FUNÇÃO DO ÍNDICE DE QUALIDADE (IQS) | 14 |
| 3.1. CADUCIDADE DO CONTRATO..... | 14 |

1. Sistema de Mensuração de Desempenho (SMD)

A mensuração do desempenho gerencial, operacional e legal da CONCESSIONÁRIA na operação dos MERCADOS é feita através deste **Sistema de Mensuração de Desempenho (SMD)**, seu **Índice de Qualidade do Serviço (IQS)** e seu **Índice de Qualidade de Serviço Trimestral (IQST)**.

O **IQS**, assim como o **IQST**, deverão demonstrar a qualidade dos serviços prestados aos USUÁRIOS, cumprindo os parâmetros exigidos pelo CONTRATO e seus ANEXOS, assim como todas as leis, regulamentos, e demais normas aplicáveis às atividades da CONCESSIONÁRIA.

O **SMD** vinculará a CONCESSIONÁRIA para todos os fins de direito, cabendo a ela seu estrito cumprimento e implementação, sujeitando-se às obrigações previstas no CONTRATO e seus ANEXOS e às penalidades pelo descumprimento de quaisquer obrigações previstas.

1.1. Procedimentos de avaliação

O **Índice de Qualidade do Serviço (IQS)** se representará por uma nota entre 0 e 1 que será calculada segundo a seguinte fórmula:

$$\text{IQS} = (0,2 \times \text{IC}) + (0,7 \times \text{ID}) + (0,1 \times \text{IS})$$

Onde:

- **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 do **Relatório de Qualidade de Serviço (RQS)**.



- **Índice de Desempenho (ID):** avalia o grau de disponibilidade da infraestrutura e o desempenho nos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA nos MERCADOS.
- **Índice de Satisfação (IS):** medido diretamente com os USUÁRIOS dos MERCADOS, avalia a percepção dos mesmos a respeito da qualidade da infraestrutura e dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.

Cada um destes índices secundários também se representará por um número entre 0 e 1 que será calculado segundo premissas e fórmulas que serão apresentadas nesse documento.

A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar um **IQS** em separado para o Mercado Distrital de Santa Tereza e Feira Coberta do Pe. Eustáquio, objeto dessa CONCESSÃO.

Todos os cálculos apresentados neste ANEXO, incluindo os índices e índices secundários aqui apresentados, deverão ser realizados considerando-se apenas duas casas decimais. Deverá ser seguida a seguinte regra de arredondamento:

- Se o algarismo da terceira casa decimal for menor que 5, o algarismo da segunda casa decimal não se modifica. Exemplo: 3,642 = 3,64.
- Se o algarismo da terceira casa decimal for maior ou igual a 5, incrementa-se em uma unidade o algarismo da segunda casa decimal. Exemplo: 3,647 = 3,65.
- O mesmo é válido para os casos em que o cálculo resultar em um algarismo com mais de três casas decimais. As operações apresentadas acima deverão ser aplicadas progressivamente até se atingir a 2ª casa decimal no resultado, apenas.

Caberá à **SMASAC (Secretaria Municipal de Assistência Social, Segurança Alimentar e Cidadania)** realizar a fiscalização dos MERCADOS e a aferição do **Índice de Qualidade**



do **Serviço (IQS)** mensalmente através de seus índices secundários. Os números aferidos pelo PODER CONCEDENTE serão confrontados com aqueles apresentados pela CONCESSIONÁRIA em seus relatórios.

Caso o PODER CONCEDENTE não apresente o **IQS** para ser confrontado com o **RQS** apresentado pela CONCESSIONÁRIA, os números apresentados pela CONCESSIONÁRIA serão acatados para fins da mensuração do desempenho daquele período.

Fica reservada ao PODER CONCEDENTE a promoção de diligências necessárias para aferir a veracidade das informações prestadas e verificar a acuidade do **Relatório de Qualidade do Serviço (RQS)** por meio de análise da documentação e de dados disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA.

Para as áreas com baixo desempenho na qualidade de serviço mensurado, a CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver um plano de ação, baseado em estudo técnico, para suprir as deficiências apontadas, englobando treinamento de pessoal, melhorias físicas e mudanças de procedimentos.

1.2. Períodos de medição e prazos

O período de avaliação que gerará o **Índice de Qualidade do Serviço (IQS)** é de 1 (um) mês.

Ao fim de cada período, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar o **Relatório de Qualidade de Serviço (RQS)** que deve contemplar o **Índice de Qualidade do Serviço (IQS)** e seus índices secundários aferidos por ela naquele período.

Ao fim de três meses, ou três períodos de avaliação, a CONCESSIONÁRIA deverá também apresentar o **Índice de Qualidade de Serviço Trimestral (IQST)**, que será calculado pela média aritmética dos **IQS** dos últimos três meses.



Terminado um período de avaliação, terá início, imediatamente, o próximo período.

Para fins de aplicação das penalidades previstas neste documento, bem como no contrato de CONCESSÃO, serão considerados os **IQS** e **IQST** apresentados pela CONCESSIONÁRIA e fiscalizados pelo PODER CONCEDENTE.

2. Detalhamento dos índices secundários

2.1. Índice de Conformidade (IC)

O **Índice de Conformidade (IC)** retratará a aderência dos serviços com as obrigações regulatórias, legais e contratuais aplicáveis. Ele é obtido por meio da apresentação de cadastros, laudos técnicos, certidões e demais documentos, além da entrega do **Relatório de Qualidade do Serviço (RQS)**.

Cada um dos principais grupos de serviços a serem prestados representará um indicador de conformidade correspondente, que deverá apurar a conformidade do serviço aos padrões, normas, legislação e regulamentos pertinentes.

O **IC** será calculado pela média aritmética de seus indicadores segundo a fórmula:

$$\mathbf{IC = (HL+CP+SG+ED+ERQS) \div 5}$$

Onde:

- **IC:** Índice de Conformidade
- **HL:** Nota relativa ao item Higiene e Limpeza
- **CP:** Nota relativa ao item Controle de Pragas
- **SG:** Nota relativa ao item Seguros
- **ED:** Nota relativa ao item Edificações
- **ERQS:** Nota relativa a entrega do **Relatório de Qualidade do Serviço**

A nota dada a cada indicador será binária, ou seja, caso a concessionária apresente o certificado, laudo, apólice, certidão ou relatório exigidos, de maneira completa e



vigente, a nota será equivalente a 1 (um), caso contrário a nota será equivalente a 0 (zero), segundo o quadro abaixo:

| Grupo | Racional | Periodicidade de Medição | Nota | |
|-----------------------------------|--|--------------------------|--------------|----------|
| | | | 0 | 1 |
| Higiene e Limpeza | Laudos Técnicos da Vigilância Sanitária vigentes para todas as instalações dos MERCADOS onde estes são aplicáveis, inclusive àqueles de responsabilidade direta dos locatários, conforme legislação vigente. | Conforme legislação | Não atendido | Atendido |
| 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. | Trimestral | Não atendido | Atendido |
| Seguros | Cópia das apólices de seguro vigentes, conforme exigido no CONTRATO. | Anual | Não atendido | Atendido |
| Edificações | Obtenção de certidão de cumprimento das normas de Segurança do Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais. Formação e treinamento da brigada de incêndio e elaboração do plano de fuga e de emergência. | Conforme legislação | Não atendido | Atendido |
| Relatório de Qualidade do Serviço | Apresentação do RQS. | Mensal | Não atendido | Atendido |

2.2. Índice de Desempenho (ID)

O **índice de desempenho (ID)** foi elaborado para retratar a disponibilidade da infraestrutura prevista e o desempenho da prestação dos serviços da CONCESSIONÁRIA nos MERCADOS.

O **ID** será obtido através da avaliação de quatro grupos de indicadores. Para cada grupo, foram definidos os itens específicos que devem ser avaliados, conforme tabela a seguir:

| Item | Grupo | Itens Específicos |
|------|-------------------|--|
| 1 | Infraestrutura | - Disponibilidade do sistema de gestão de ocorrências; - Disponibilidade de Energia Elétrica; - Disponibilidade do Sistema de Água e Esgoto; |
| 2 | Segurança | - Sistema de captação, registro e transmissão de imagens – CFTV; - Segurança patrimonial; |
| 3 | Manutenção | - Predial; - Jardinagem; - Controle de Pragas; |
| 4 | Higiene e Limpeza | - Higiene e Limpeza das áreas comuns internas e externas do Mercado; |



Os itens descritos serão aferidos considerando-se relatórios preferencialmente gerados por meio de sistema de gestão e/ou verificações in loco, a depender dos tipos de avaliações a serem realizadas.

Cada um dos indicadores receberá nota, na escala de 1 (um) a 4 (quatro), conforme os quadros de indicadores que serão apresentados adiante. Após a definição da nota de cada grupo de que trata a tabela de indicadores, será obtida a **Nota de Desempenho (ND)** que será calculado por meio da fórmula apresentada a seguir:

$$ID = [(NI + NS + NM + NHL) \div 4] \div 4$$

Onde:

- **ID:** Índice de Desempenho
- **NI:** Nota relativa ao grupo Infraestrutura
- **NS:** Nota relativa ao grupo Segurança
- **NM:** Nota relativa ao grupo Manutenção
- **NHL:** Nota relativa ao grupo Higiene e Limpeza

A seguir são apresentados os indicadores dos quatro grupos previstos, com os parâmetros que permitirão obter a **Nota de Desempenho (ND)** que resultará no **Índice de Desempenho (ID)**.

2.2.1. Grupo 1: Infraestrutura

| ITEM | AVALIAÇÃO | NOTA DE AVALIAÇÃO | | | |
|---|---|-------------------|-----------------|------------------------------|--------------|
| | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Disponibilidade do sistema de gestão de ocorrências | Disponibilidade do sistema de gestão de ocorrências nas instalações dos MERCADOS (Número de horas em que o Sistema de gestão de ocorrências esteve disponível / Total de horas de disponibilidade previsto) * | Acima de 99% | Entre 99% e 97% | Abaixo de 97% e acima de 95% | 95% ou menos |
| Disponibilidade de Energia | Disponibilidade da energia elétrica nas instalações dos MERCADOS (Número de horas em que energia elétrica esteve disponível / Total de horas de disponibilidade previsto) * | Acima de 99% | Entre 99% e 97% | Abaixo de 97% e acima de 95% | 95% ou menos |
| Disponibilidade do Sistema de Água e Esgoto | Disponibilidade do Sistema de água e esgoto nas instalações dos MERCADOS (Número de horas em que o Sistema de água e esgoto esteve disponível / Total de horas de disponibilidade previsto) * | Acima de 99% | Entre 99% e 97% | Abaixo de 97% e acima de 95% | 95% ou menos |



* Interrupções do sistema de gestão de ocorrências, de energia elétrica ou da rede de água e esgoto que ocorrerem por responsabilidade das operadoras de energia (Cemig) e água e esgoto (Copasa), ou por motivo de força maior, não serão consideradas no cálculo das horas totais disponíveis do serviço.

No Grupo 1, as notas serão dadas segundo o número de horas de disponibilidade de cada serviço. **A Nota de Infraestrutura (NI)** será dada pela fórmula:

$$NI = (DRG + DE + DSA) \div 3$$

Onde:

- **NI:** Nota de Infraestrutura
- **DRG:** Nota relativa à disponibilidade do sistema de gestão de ocorrências
- **DE:** Nota relativa à disponibilidade de Energia
- **DSA:** Nota relativa à disponibilidade do Sistema de Água e Esgoto

2.2.2. Grupo 2: Segurança

| GRUPO 2 – SEGURANÇA | | | | | | |
|--|--|------|--------------------|----------------------|------------------------------|-------------------------------|
| ITEM | AVALIAÇÃO | PESO | NOTA DE AVALIAÇÃO | | | |
| | | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Sistema de captação, registro e transmissão de imagens de imagens CFTV | Disponibilidade de Funcionamento do sistema de captação, registro e transmissão de imagens em perfeitas condições de utilização (Total de horas disponíveis / Total de Horas de Disponibilidade previstas) * | 30% | Acima de 99% | Entre 99% e 97% | Abaixo de 97% e acima de 95% | 95% ou menos |
| Ocorrências de Segurança | Número de ocorrências de segurança por mês registradas na área dos MERCADOS. | 70% | Nenhuma ocorrência | 1 ocorrência por mês | 2 ocorrências por mês | Mais de 2 ocorrências por mês |

* Interrupções do sistema de captação, registro e transmissão de imagens que ocorrerem por responsabilidade da operadora de energia (Cemig) ou por motivo de força maior, não serão consideradas no cálculo das horas totais disponíveis do serviço.

No Grupo 2, as notas serão medidas através da disponibilidade do sistema de captação, registro e transmissão de imagens (CFTV) e o registro de ocorrências relacionadas à segurança tais como furtos, roubos, entrada de pessoas não permitidas em áreas de acesso restrito, entre



outras. Essas ocorrências deverão ser registradas diariamente. A **Nota de Segurança (NS)** será dada pela fórmula:

$$NS = (0,3 \times SC) + (0,7 \times OS)$$

Onde:

- **NS:** Nota de segurança
- **SC:** Nota relativa à disponibilidade do Sistema de captação, registro e transmissão de imagens.
- **OS:** Nota relativa ao número de ocorrências de segurança

2.2.3. Grupo 3: Manutenção

| GRUPO 3 – MANUTENÇÃO | | | | | | |
|----------------------|---|------|---|--|---|---|
| ITEM | AVALIAÇÃO | PESO | NOTA DE AVALIAÇÃO | | | |
| | | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Manutenção Predial | Cumprimento do Plano de Manutenção Predial, detalhado no Plano Operacional, a ser entregue pelo concessionário antes do início das operações, contendo a rotina da Manutenção Predial do MERCADO. | 20% | Mais de 99% do Plano atendido | Entre 99% e 95% do Plano atendido | Menos de 95% e mais de 90% do Plano atendido | 90% ou menos do Plano atendido |
| | Registro do Número de ocorrências de manutenção que não forem atendidas dentro do prazo máximo previsto no mês. | 40% | Nenhuma ocorrência atendida fora do prazo | 1 ou 2 ocorrências atendidas fora do prazo | 3, 4 ou 5 ocorrências atendidas fora do prazo | Mais de 5 ocorrências atendidas fora do prazo |
| Jardinagem | Cumprimento do Plano de Jardinagem, detalhado no Plano Operacional, a ser entregue pelo concessionário antes do início das operações, contendo a rotina da jardinagem do MERCADO. | 5% | Mais de 99% do Plano atendido | Entre 99% e 95% do Plano atendido | Menos de 95% e mais de 90% do Plano atendido | 90% ou menos do Plano atendido |
| | Registro do Número de ocorrências de jardinagem que não forem atendidas dentro do prazo máximo previsto. | 5% | Nenhuma ocorrência atendida fora do prazo | 1 ocorrência atendida fora do prazo | 2 ou 3 ocorrências atendidas fora do prazo | Mais de 3 ocorrências atendidas fora do prazo |
| Controle de Pragas | Número de ocorrências de pragas por mês registradas na área dos MERCADOS. | 30% | Nenhuma ocorrência | 1 ocorrência | 2 ou 3 Ocorrências | Mais de 3 Ocorrências |

Para efeito desse grupo, as ocorrências de manutenção predial e jardinagem que gerem abertura de chamados serão classificadas segundo o quadro abaixo:

| URGÊNCIA | DESCRIÇÃO | PRAZO MÁXIMO DE RESPOSTA |
|----------|--|--------------------------|
| Baixa | O evento não gera indisponibilidade de funcionamento de uma área comum dos MERCADOS. | 12 horas |
| Média | O evento gera indisponibilidade de funcionamento parcial de uma área comum dos MERCADOS. | 6 horas |
| Alta | O evento gera indisponibilidade de funcionamento total de uma área comum dos MERCADOS. | 3 horas |

O prazo de resposta máximo previsto começa a contar no momento da abertura do chamado e é finalizado na conclusão das medidas corretivas ao evento.

A Nota de Manutenção (**NM**) será dada pela seguinte fórmula:

$$NM = (0,2 \times CPMP) + (0,4 \times OMP) + (0,05 \times CPJ) + (0,05 \times OJ) + (0,3 \times CP)$$

Onde:

- **NM**: Nota de Manutenção.
- **CPMP**: Nota dada ao Cumprimento do Plano de Manutenção Predial.
- **OMP**: Nota dada segundo o número de registros de ocorrências de manutenção predial.
- **CPJ**: Nota dada ao Cumprimento do Plano de Jardinagem.
- **OJ**: Nota dada segundo o número de registros de ocorrências de jardinagem.
- **CP**: Nota dada segundo o número de registros de ocorrências de Controle de Pragas.

2.2.4. Grupo 4: Higiene e Limpeza



| ITEM | AVALIAÇÃO | PESO | NOTA DE AVALIAÇÃO | | | |
|------------------------|--|------|-------------------------------------|---------------------------------------|---|---|
| | | | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Áreas Internas | Cumprimento do Plano de Limpeza, detalhado no Plano Operacional, a ser entregue pelo CONCESSIONÁRIO antes do início das operações, contendo a quantidade e a periodicidade de limpeza das áreas internas do MERCADO. | 40% | Acima de 99% | Entre 99% e 97% | Abaixo de 97% e acima de 95% | 95% ou menos |
| Áreas Externas | Cumprimento do Plano de Limpeza, detalhado no Plano Operacional, a ser entregue pelo CONCESSIONÁRIO antes do início das operações, contendo a quantidade e a periodicidade de limpeza das áreas externas do MERCADO. | 20% | Acima de 99% | Entre 99% e 97% | Abaixo de 97% e acima de 95% | 95% ou menos |
| Ocorrências de Limpeza | Registro do Número de ocorrências de limpeza que não forem atendidas dentro do prazo máximo previsto. | 40% | 1 ocorrência atendida fora do prazo | 2 ocorrências atendidas fora do prazo | 3, 4 ou 5 ocorrências atendidas fora do prazo | Mais de 5 ocorrências atendidas fora do prazo |

O prazo máximo para atendimento de qualquer ocorrência de limpeza é de **30 minutos**. Este prazo começa a contar no momento da abertura do chamado e é finalizado na conclusão das medidas corretivas ao evento. A **Nota de Higiene e Limpeza (NHL)**, será dada pela fórmula:

$$\text{NHL} = (0,4 \times \text{CPAI}) + (0,2 \times \text{CPAE}) + (0,4 \times \text{OL})$$

Onde:

- **NHL:** Nota de Higiene e Limpeza
- **CPAI:** Nota dada ao Cumprimento do Plano de Limpeza das áreas internas.
- **CPAE:** Nota dada ao Cumprimento do Plano de Limpeza das áreas externas.
- **OL:** Nota dada segundo o número de registros de ocorrências de limpeza.

2.3. Índice de Satisfação (IS)

O **Índice de Satisfação (IS)** medirá a percepção dos usuários a respeito da qualidade da infraestrutura e dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA e será representado por um número entre 0 e 1. O **IS** analisará quatro indicadores, que comporão igualmente metade do valor total, sendo considerados os seguintes aspectos:



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 indicadores secundários receberão notas em uma escala de 1 (um) a 4 (quatro), em questionário respondido pelos usuários. Através da média aritmética das notas fornecidas serão estabelecidas notas para cada um dos indicadores. A partir dessas notas será determinada uma **Nota de Satisfação (NS)** que será calculada pela seguinte fórmula:

$$IS = \{[0,2 \times (NS + NM + NHL)] + [0,4 \times NSG]\} \div 4$$

Onde:

- **IS:** Índice de Satisfação
- **NS:** Nota de Segurança, obtida pela média aritmética das notas dadas pelos usuários.
- **NM:** Nota de Manutenção, obtida pela média aritmética das notas dadas pelos usuários.
- **NHL:** Nota de Higiene e Limpeza, obtida pela média aritmética das notas dadas pelos usuários.
- **NSG:** Nota de Satisfação Geral, obtida pela média aritmética das notas dadas pelos usuários.

As avaliações necessárias para mensuração de cada um dos indicadores previstos deverão ser coletadas através de mecanismos simples de avaliação, dispostos em locais estratégicos dos MERCADOS, sempre que possível com uso de tecnologia, sendo as notas parciais e finais consolidadas mensalmente. Os usuários poderão responder voluntariamente às seguintes questões:

Satisfação Geral: “Em uma escala de 1 a 4, em que um é a pior avaliação possível e quatro a melhor, como você avalia a satisfação geral com os MERCADOS?”

Segurança: “Em uma escala de 1 a 4, em que um é a pior avaliação possível e quatro a melhor, como você avalia a segurança nos MERCADOS?”

Manutenção: “Em uma escala de 1 a 4, em que um é a pior avaliação possível e quatro a melhor, como você avalia a manutenção das áreas dos MERCADOS?”



Higiene e Limpeza: “Em uma escala de 1 a 4, em que um é a pior avaliação possível e quatro a melhor, como você avalia o nível de higiene e limpeza nos MERCADOS? ”

3. Penalidades em função do Índice de Qualidade (IQS)

A partir do resultado do **Índice de Qualidade de Serviços (IQS)** e do **Índice de Qualidade de Serviços Trimestral (IQST)** apresentados nos Relatórios de Qualidade do Serviço (**RQS**), a CONCESSIONÁRIA estará sujeito à aplicação de penalidades.

Sempre que o **IQS** apurado no período (mês) for igual ou inferior a **0,7** (sete décimos), o PODER CONCEDENTE deverá aplicar advertência formal à CONCESSIONÁRIA.

Sempre que o **IQST**, que representa a média dos **IQS** do trimestre, for igual ou inferior a **0,7** (sete décimos), o PODER CONCEDENTE deverá aplicar multa à CONCESSIONÁRIA.

Os valores de multas deverão seguir o disposto no CONTRATO.

3.1. Caducidade do contrato

Caso o **IQST** apurado seja igual ou inferior a **0,7** (sete décimos), por 3 (três) trimestres consecutivos ou por 6 (seis) trimestres não consecutivos, no período de 30 (trinta) meses, o PODER CONCEDENTE poderá instaurar processo administrativo, com vistas a proceder a caducidade do contrato.