

PREFEITURA MUNICIPAL DE FEIRA DE SANTANA

CONTRATO DE CONCESSÃO Nº [.]/2025

ANEXO III

SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

CONCESSÃO PARA REQUALIFICAÇÃO, MODERNIZAÇÃO, EXPLORAÇÃO, GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO O ESTÁDIO ALBERTO OLIVEIRA NO MUNICÍPIO DE FEIRA DE SANTANA – BAHIA.

ÍNDICE

1	REGRAS GERAIS.....	3
2	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO.....	4
3	ÍNDICE DE DESEMPENHO	4
3.1	LIMPEZA E CONSERVAÇÃO (LC)	5
3.2	UTILIZAÇÃO DO ESPAÇO (UE)	11
3.3	SEGURANÇA E PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS (SG)	13
3.4	AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS (AU).....	15
4	DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA	19
5	DIRETRIZES PARA A CONTRATAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE	21

1 REGRAS GERAIS

O desempenho da CONCESSIONÁRIA será medido **mensalmente** pelo **ID – ÍNDICE DE DESEMPENHO**, por meio da mensuração de indicadores de desempenho que englobam todas as temáticas vinculadas às obrigações contratuais da CONCESSÃO.

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.

A mensuração da performance será realizada **mensalmente** sobre **09 subindicadores divididos em 4 temáticas**, da seguinte forma:

Temáticas	Subindicadores
1 Limpeza e Conservação (LC)	1 Limpeza e Manutenção
	2 Qualidade e atualidade de equipamentos
	3 Gramado e estrutura do campo
2 Utilização do Espaço (UE)	4 Atividades de lazer, cultura, esporte e religião
3 Segurança (SG)	5 Segurança e Prevenção de incêndios
4 Avaliação do Usuário (AU)	6 Oferta de Produtos e serviços
	7 Segurança e Acessibilidade
	8 Limpeza e Conservação do equipamento
	9 Valorização do Patrimônio Histórico

2 PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

A avaliação das notas dos indicadores e subindicadores será realizada mensalmente pelo PODER CONCEDENTE, ficando ao seu critério, contratação ou designação a terceiros, a atuação como VERIFICADOR INDEPENDENTE, conforme os termos determinados por este anexo.

A apuração das notas dos indicadores deverá constar no RELATÓRIO DE DESEMPENHO contendo detalhadamente a avaliação de cada um dos indicadores no período mensal a que se refere a apuração e deverá ser entregue pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE ou empresa por ele designada para atuar como VERIFICADOR INDEPENDENTE, até o 5º dia útil subsequente ao período de avaliação.

O RELATÓRIO DE DESEMPENHO será elaborado por meio da análise da documentação apresentada pela CONCESSIONARIA e de visitas técnicas realizadas. O processo deve ser repetido mensalmente.

O cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO constará no RELATÓRIO DE DESEMPENHO, que será entregue pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE ou empresa por ele designada para atuar como VERIFICADOR INDEPENDENTE, que fará a validação, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis. Esse relatório deve conter todas as informações de todos os indicadores, conforme o detalhamento contido neste anexo.

3 ÍNDICE DE DESEMPENHO

O **ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID)** é o indicador que avaliará a performance da CONCESSIONÁRIA **mensalmente** e incidirá sob a PARCELA DE OUTORGA VARIÁVEL no período sucessivo à sua aferição.

O ID é resultante da média ponderada das avaliações dos subindicadores agrupados por temática, e possui valor entre 100% e 80%.

Além de avaliar o desempenho da CONCESSIONÁRIA nos seus encargos, deve ser considerado na composição do cálculo do valor da OUTORGA VARIÁVEL, conforme condições previstas no CAPÍTULO VI – DO PAGAMENTO DAS OUTORGAS do CONTRATO.

O ÍNDICE DE DESEMPENHO GERAL (ID) é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$ID = (30\% * LC) + (30\% * UE) + (30\% * SG) + (10\% * AU)$$

Onde:

- LC: Limpeza e Conservação
- UE: Utilização do Espaço
- SG: Segurança e Prevenção de Incêndio
- AU: Avaliação do Usuário

O cálculo de cada uma das QUATRO notas irá possuir um valor situado entre 0,8 (80%) e 1 (100%).

A partir dos resultados de cada uma será possível obter o ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID), que também é representado por uma nota situada e entre 0,8 (80%) e 1 (100%).

3.1 LIMPEZA E CONSERVAÇÃO (LC)

Esse item engloba TRÊS subindicadores:

- 1 Limpeza e Manutenção;
- 2 Qualidade e Atualidade dos equipamentos;
- 3 Gramado e estrutura do campo.

Cada aspecto receberá uma nota nos seguintes termos:

- Nota 1: Não atende
- Nota 3: Atende parcialmente
- Nota 5: Atende

No caso dos aspectos relacionados a laudos técnicos específicos, para atribuição da nota, serão observados a emissão deles, por empresas especializadas, responsáveis ou não pela sua manutenção, que atestem as suas boas condições de uso e disponíveis nas vistorias técnicas.

Durante o período de análise, poderão ser realizadas múltiplas visitas técnicas, preferencialmente em dias de eventos de grande porte (esportivos ou não esportivos), para verificar os itens relacionados.

Nos casos em que mais de uma visita técnica ocorrer durante o período analisado, a nota será determinada pela média aritmética das notas obtidas em cada visita realizada nesse mesmo período.

Uma vez obtidas a média das notas para os aspectos listados em cada tópico, é possível calcular a Nota de LIMPEZA E CONSERVAÇÃO, obtida a partir da média ponderada das notas de cada grupo.

$$LC = (40\% * 1) + (20\% * 2) + (40\% * 3)$$

Onde:

- 1 Limpeza e Manutenção;
- 2 Qualidade e Atualidade dos equipamentos;
- 3 Gramado e estrutura do campo;

A conversão da nota em LIMPEZA E CONSERVAÇÃO (LC) com valor situado entre 0,8 (80%) e 1 (100%) acontecerá segundo a seguinte tabela:

NOTA APURADA NA AVALIAÇÃO	LIMPEZA E CONSERVAÇÃO (LC)
LC = 1	0,80
1 < LC ≤ 2	0,85
2 < LC ≤ 3	0,90
3 < LC ≤ 4	0,95
LC > 4	1,00

3.1.1 LIMPEZA E MANUTENÇÃO

A avaliação do tópico de LIMPEZA deverá retratar todos os serviços e equipamentos utilizados e disponibilizados para a garantia da higienização e manutenção de infraestrutura de todos os recintos do ESTÁDIO ALBERTO OLIVEIRA.

A avaliação da limpeza e manutenção será feita em relação aos aspectos que devem constar nos PLANOS que serão elaborados pela concessionária, não se limitando aos aspectos que se seguem.

a) Limpeza e controle de pragas

Verificação do estado geral de limpeza e conservação do ESTÁDIO ALBERTO OLIVEIRA, incluindo controle de pragas:

- Controle de pragas: Histórico de realização de dedetização conforme Plano de Operação;

- Limpeza dos sanitários adequada: papel toalha e papel higiênico disponíveis; sabonete para lavar as mãos disponível e álcool em gel; presença de odores desagradáveis; limpeza e higiene dos vasos, pias, mictórios; paredes e pisos limpos; lixeiras comportando todo o lixo;
- Limpeza das áreas de alimentação adequada: avaliação da presença de lixo no piso; presença de odores desagradáveis; paredes e demais estruturas limpas; lixeiras comportando o lixo;
- Limpeza adequada das áreas internas do Estádio;
- Limpeza adequada das áreas externas (esplanada, Área de Convivência, Estacionamento etc.);
- Vestiários: verificação da limpeza e o estado de conservação das instalações (limpeza antes dos jogos, antes do intervalo e antes do fim do jogo. Papel toalha e papel higiênico disponíveis; sabonete para lavar as mãos disponível e álcool em gel; presença de odores desagradáveis; limpeza e higiene dos vasos, pias, mictórios; paredes e pisos limpos; lixeiras comportando todo o lixo);
- Verificação da devida destinação de resíduos sólidos gerados e coletados na ÁREA DE CONCESSÃO.

b) Instalações mecânicas

- Ar-condicionado das áreas nos quais sejam obrigatórios em funcionamento.

c) Instalações hidrossanitárias

- Disponibilidade de água adequada: disponibilidade de água nas instalações hidro sanitárias;
- Limpeza dos reservatórios em dia;
- Bom funcionamento: inexistência de vazamentos, rompimentos e entupimentos.
- Instalações hidráulicas do gramado adequadas: tubos, conexões,

irrigadores, sistema de drenagem funcionando, sem qualquer tipo de defeito;

- Instalações hidrossanitárias adequadas: vasos, mictórios, torneiras, reservatórios, caixas de passagem, caixas de gordura, sistema separador de sólidos, caixa de separação;
- Hidrômetros dentro da vida útil;
- Manutenção das bombas hidráulicas.

d) Drenagem pluvial:

- limpeza e desobstrução das sarjetas, galerias, calhas e ralos.

3.1.2 QUALIDADE E ATUALIDADE DOS EQUIPAMENTOS

A avaliação do tópico de QUALIDADE E ATUALIDADE DOS EQUIPAMENTOS deverá retratar todos os serviços e equipamentos utilizados e disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA, que completam a infraestrutura tecnológica necessária para o perfeito funcionamento de todos os recintos do ESTÁDIO ALBERTO OLIVEIRA.

A avaliação será feita em relação aos aspectos de atualização tecnológica, infraestrutural e manutenção preventiva e corretiva que devem constar nos PLANOS que serão elaborados pela concessionária, não se limitando aos que se seguem.

a) Instalações mecânicas

- Ar-condicionado das áreas nos quais sejam obrigatórios em funcionamento;
- Elevadores em funcionamento.

b) Instalações elétricas e eletrônicas

- Gerador de Emergência operacional;
- Quadros de distribuição de baixa tensão com carga;
- Tomadas dos ambientes com carga.
- Iluminação geral adequada: percentual de refletores operando. 100% das lâmpadas, luminárias ou qualquer outro tipo de elemento iluminador operando e sem qualquer tipo de defeito;
- Disponibilidade de dados nas áreas de imprensa;
- Sistema de Supervisão Predial (SSP) com todas as funcionalidades operando;
- Catracas adequadas: catracas operando, sem qualquer tipo de defeito.

c) Estruturas físicas:

- Paisagismo: A CONCESSIONÁRIA deverá manter todos os elementos vegetais, componentes das áreas verdes do ESTÁDIO ALBERTO OLIVEIRA em excelente estado de conservação, devendo efetuar adubação, cortes, podas, supressão, replantio, transplantes e demais ações necessárias para a manutenção e conservação destes elementos, conforme legislação vigente.
- Esquadrias metálicas adequados: portas, portões, janelas, corrimões, barras de segurança e contenção, pias e afins devem estar pintados, sem ferrugem, devidamente fixos, sem qualquer outro tipo de defeito aparente;
- Estruturas de Concreto Armado: Ausência de patologias como fissuras, armadura exposta e sinais de infiltração;
- Vedações Verticais não estruturais: Ausência de fissuras;
- Revestimentos de paredes e pisos: Ausência de fissuras e deslocamentos;
- Assentos da Arquibancada: ao menos 95% dos assentos da

arquibancada em boas condições.

- Vitrificados adequados: vidros e espelhos íntegros;

3.1.3 GRAMADO E ESTRUTURA DO CAMPO

A avaliação do tópico de GRAMADO E ESTRUTURA DO CAMPO deverá retratar todos os serviços e equipamentos utilizados e disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA, que completam a infraestrutura do campo necessária para a realização das atividades esportivas, culturais e de entretenimento em geral a serem realizadas no ESTÁDIO ALBERTO OLIVEIRA.

A avaliação será feita em relação aos aspectos de atualização tecnológica, infraestrutural e manutenção preventiva e corretiva que devem constar nos PLANOS que serão elaborados pela CONCESSIONÁRIA, não se limitando aos que se seguem.

a) Avaliação da infraestrutura específica do futebol

- Iluminação do campo adequada: Atendimento às exigências de luminância do Caderno de Encargos;
- Telão em funcionamento;
- Sistema de Sonorização do Estádio em funcionamento;
- Gramado de campo: Atendimento das exigências do Caderno de Encargos.

3.2 UTILIZAÇÃO DO ESPAÇO (UE)

O Indicador de Utilização do Espaço (UE) avaliará a eficácia da concessão do Estádio ALBERTO OLIVEIRA em sediar eventos de entretenimento em geral, sem se limitar a: eventos esportivos profissionais, amadores, shows, eventos organizacionais, religiosos e outros.

Para a avaliação, serão consideradas todas as datas das realizações dos eventos, com a devida comprovação de sua realização, devendo ser levantadas sem se limitar, as informações quanto a: i) tipo de evento; ii) tipo de público-alvo; iii) duração; iv) quantidade de público que compareceu; v) arrecadação e outras informações pertinentes.

A pontuação será atribuída com base na quantidade de eventos realizados no Estádio ALBERTO OLIVEIRA durante o período de avaliação, em uma escala de 0,8 (80%) a 1 (100%), com **ênfase na disponibilidade e uso do estádio para jogos de futebol**.

Para o cálculo, deve ser utilizada a proporção entre a (i) a quantidade de jogos de futebol ocorridos no período de apuração, e (ii) a quantidade de eventos em geral, ocorridos no mesmo período de apuração.

$$\text{Proporção de eventos} = \frac{\text{Quantidade de jogos de futebol}}{\text{Quantidade de eventos em geral no período}} \times 100$$

O resultado da equação, deverá ser aplicada na tabela a seguir:

Proporção	UTILIZAÇÃO DO ESPAÇO
Até 10%	0,80
11 a 20%	0,85
21 a 30%	0,90
31 a 40%	0,95
➤ 41%	1,00

Esse subindicador visa garantir um alto nível de variedade e frequência dessas atividades, gratuitas ou não, ao público. O registro dessas atividades para aferição deverá ser feito por meio da divulgação oficial *online* e visitas *in loco* para verificação da agenda.

3.3 SEGURANÇA E PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS (SG)

Este indicador avaliará a eficácia da CONCESSIONÁRIA em garantir a segurança interna e externa de toda as composições da ÁREA DE CONCESSÃO, tanto com foco no público-alvo, quanto para todos os prestadores de serviços que trabalham no local, devendo ser considerados:

- Cumprimento das ações previstas no Plano de Segurança;
- Cumprimento das ações previstas no Plano de Prevenção de Incêndios.

Para a atribuição da nota deste indicador cada um dos aspectos acima, poderão ser avaliados por meio de vistorias *in loco* e acesso aos documentos e sistemas internos de monitoramento.

Cada aspecto receberá uma nota nos seguintes termos:

- Nota 1: Não atende
- Nota 3: Atende parcialmente
- Nota 5: Atende

Uma vez obtidas a média das notas para os aspectos listados em cada tópico, é possível calcular a Nota de SEGURANÇA e PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS, obtida a partir da média ponderada das notas de cada grupo.

$$SG = (60\% * 1) + (40\% * 2)$$

Onde:

1 = Sistemas de Segurança e monitoramento;

2 = Sistemas de Prevenção e Combate a Incêndio e Pânico.

A conversão da nota em SEGURANÇA e PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS (SG) com valor situado entre 0,8 (80%) e 1 (100%) acontecerá segundo a seguinte tabela:

NOTA APURADA NA AVALIAÇÃO	SEGURANÇA e PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS (SG)
SG = 1	0,80
1 < SG <= 2	0,85
2 < SG <= 3	0,90
3 < SG <= 4	0,95
SG > 4	1,00

Deverão ser avaliados todos os aspectos de infraestrutura e provimento que estiverem devidamente descritos no Plano de Segurança e no Plano de Prevenção de Incêndios elaborados pela CONCESSIONÁRIA e aprovados pelo PODER CONCEDENTE, devendo ser observados:

a) Sistemas de Segurança e monitoramento:

- CFTV: todas as câmeras em funcionamento e com gravação de imagens;
- Equipe de seguranças e monitores devidamente equipados.

b) Sistemas de Prevenção e Combate a Incêndio e Pânico (PCI):

- Rede de hidrantes pressurizada;
- Caixas de Hidrantes com todos os equipamentos;
- Extintores nos locais previstos com lacre e dentro da validade;
- Sistema de Detecção e Alarme de Incêndio (SDAI) em funcionamento.
- Rotas de fuga devidamente sinalizadas;
- Blocos autônomos da iluminação de emergência carregados.

3.4 AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS (AU)

A AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS (AU) deverá retratar a satisfação das partes interessadas com relação aos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.

Foram considerados como partes interessadas: o público formado pelas pessoas físicas usuárias e as pessoas jurídicas consideradas como clientes da Concessionária, imprensa etc., incluindo os clubes de futebol.

As notas serão obtidas por meio de uma pesquisa de satisfação que deverá ser disponibilizada pela CONCESSIONÁRIA, para preenchimento pelo público no local (por meio de abordagens diretas, formulários, totens, ou outros meios), que deve ser realizada sempre que houver eventos no Estádio, podendo, ser contratada pela CONCESSIONÁRIA empresa especializada em pesquisa de mercado.

É obrigatório que a pesquisa de satisfação envolva uma amostra estatisticamente significativa de usuários/clientes consultados. As definições da quantidade exata da amostra e das datas das entrevistas, entre outras que se relacionem aos demais aspectos operacionais, poderão ser tomadas por empresa especializada, ou pela própria CONCESSIONÁRIA, devendo ser apresentado um Plano de trabalho contendo a metodologia a ser utilizada para a determinação da amostra.

Para cada grupo de usuários, serão definidos os parâmetros específicos para avaliação, sob a forma de itens.

A definição da Avaliação do Usuário (AU), será extraída do cálculo da média simples de cada uma das duas notas abaixo, ou seja, cada uma corresponderá à 50% da nota final:

- Avaliação de Pessoa Física (PF) – público-alvo de qualquer tipo de evento que ocorrer no Estádio ALBERTO OLIVEIRA;
- Avaliação de Pessoa Jurídica (PJ): poderá incluir além dos clubes, as federações/confederação de futebol, imprensa, clientes, fornecedores, produtores de eventos, usuários corporativos entre outros.

Assim, o grau de satisfação de cada parte interessada é dado pela avaliação dos itens correlacionados, a qual gera um indicador de avaliação própria.

A nota de avaliação, que será dada pelos entrevistados para cada um dos itens, está na escala de 1 (um) a 5 (cinco), de acordo com seu nível de satisfação, ou “não se aplica” se o entrevistado não teve experiência para avaliação. Sendo:

- Nota 1: Péssimo
- Nota 2: Ruim
- Nota 3: Regular
- Nota 4: Bom
- Nota 5: Ótimo

Para cada item será calculada uma média geral das notas atribuídas pelos usuários. A média geral do grupo será calculada pela soma das médias gerais de cada item do grupo dividida pelo número de itens de cada grupo.

Sendo que o indicador de Avaliação do Usuário (AU), é obtido a partir da média das notas PF e PJ e será convertido ao valor situado entre 0,8 (80%) e 1 (100%) segundo a seguinte tabela:

NOTA DE AVALIAÇÃO MÉDIA	SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (SU)
< 1	0,80
Entre 1 e 2	0,85
Entre 2 e 3	0,90
Entre 3 e 4	0,95
>4	1

A pesquisa de satisfação para a Avaliação do Usuário não está restrita aos itens aqui listados, podendo haver outros correlatos a esses principais.

A disposição dos itens a serem pesquisados deverá manter relação direta com cada grupo de usuários e observância aos indicadores, como sugerem as tabelas a seguir.

Define-se ainda, outras informações a serem coletadas para definição da amostra:

- Dados pessoais: Idade, gênero, se possui algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida; profissão; se participa de alguma aula ou atividades específicas e qual frequência de utilização;
- Onde reside (entorno, até 3km, até 5m, Feira de Santana, outro município ou outro estado);
- Meio de locomoção para chegar ao ESTÁDIO ALBERTO OLIVEIRA;
- Qual o uso que faz do ESTÁDIO ALBERTO OLIVEIRA.

Os aspectos a serem avaliados pela pesquisa de satisfação estão inseridos nos seguintes grupos:

3.4.1 OFERTA DE PRODUTOS E SERVIÇOS

	PESSOA FÍSICA (PF)	PESSOA JURÍDICA (JC)
Conforto das cadeiras e arquibancada	X	X
Disponibilidade de serviços de alimentação e conveniência no Estádio	X	N/A
Qualidade da oferta de produtos nos bares e restaurantes do Estádio	X	X
Qualidade do atendimento na área interna do ESTÁDIO	X	N/A
Como avalia a venda de ingressos/camarotes pela bilheteria	X	N/A
Como é a variedade de eventos de lazer, cultural e esportivo	X	N/A
Qualidade das visitas guiadas	X	N/A
Qualidade da Área de Convivência	X	N/A
Adequação dos preços de locação do uso do espaço	N/A	X
Adequação do preço dos bares e restaurantes	X	N/A
Adequação do preço do estacionamento	X	N/A
Adequação do preço da visita guiada	X	N/A

3.4.2 SEGURANÇA E ACESSIBILIDADE

	PESSOA FÍSICA (PF)	PESSOA JURÍDICA (JC)
Como avalia o estacionamento (qualidade, localização e disponibilidade)	X	X
Circulação interna	X	X
Como avalia a acessibilidade para pessoas com deficiência (PCD)	X	X
Como avalia o acesso ao ESTÁDIO	X	X
Como avalia a sinalização e orientação visual interna	X	X
Como avalia a sinalização e orientação visual externa	X	X
Segurança dentro das instalações	X	X

3.4.3 LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DO EQUIPAMENTO

	PESSOA FÍSICA (PF)	PESSOA JURÍDICA (PJ)
Limpeza dos banheiros e disponibilidade de suprimentos	X	X
Limpeza geral das áreas comuns	X	X
Vestiários (utilização de atletas em geral e pessoas vinculadas à realização dos eventos)	N/A	X
Qualidade geral do campo (iluminação, sonorização, organização visual etc)	X	X
Como avalia a jardinagem e o paisagismo do Estádio	X	X

3.4.4 VALORIZAÇÃO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO

	PESSOA FÍSICA (PF)	PESSOA JURÍDICA (PJ)
Divulgação de datas e fatos históricos vinculados à história do Estádio	X	X
Galeria de fotos, <i>show room</i> e outros espaços de valorização da história do Estádio	X	X

4 DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA

A CONCESSIONÁRIA poderá, ao seu critério, contratar Instituto de Pesquisa para a realização das pesquisas pertinentes a subindicador AVALIAÇÃO DO USUÁRIO, assim como poderá realizar por conta própria, desde que seja apresentado para a aprovação pelo PODER CONCEDENTE ou pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE caso seja por ele designado, o Plano de Trabalho contendo as diretrizes, premissas e metodologia de aplicação e amostragem.

A referida contratação, caso ocorra, deverá observar as regras e procedimentos dispostos a seguir:

- a) A contratação 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, com observância dos princípios administrativos da impessoalidade e da publicidade, aplicando-se, como orientação e no que couber, os parâmetros de seleção previstos na Lei Federal nº 14.133/21, obedecendo, portanto, aos requisitos de ampla divulgação do pedido de propostas de eventuais interessados e julgamento objetivo das propostas;
- b) O processo de contratação do Instituto de Pesquisa poderá ser acompanhado pelo PODER CONCEDENTE, que terá acesso aos instrumentos de seleção e à minuta do contrato a ser firmado, previamente à sua seleção e contratação;
- c) O contrato a ser celebrado entre o Instituto de Pesquisa e a CONCESSIONÁRIA não poderá exceder o prazo de vigência de cinco anos. Deverá, sempre que houver disponibilidade no mercado, ser promovida a rotatividade entre as empresas a serem contratadas;
- d) O Instituto de pesquisa deverá ser empresa ou conjunto de empresas com experiência em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas.
- e) Caso a realização das pesquisas de avaliação para o cálculo do ID sejam realizadas sem que haja validação prévia, por parte do PODER CONCEDENTE ou do VERIFICADOR INDEPENDENTE, do Plano de Trabalho citado anteriormente, tais eventos serão considerados iguais a 0 no cálculo da Nota Final da Avaliação do Usuário (AU), até que um Plano de Trabalho seja apresentado e validado.

- f) Os órgãos de controle da Administração Pública, observado o âmbito de suas competências, poderão verificar a exatidão do processo de aferição e medições, bem como o integral atendimento das obrigações da CONCESSIONÁRIA ou do Instituto de Pesquisa, segundo os termos de sua contratação.
- g) O trabalho de realização da pesquisa, será dividido em duas etapas, de acordo com as demais regras deste ANEXO:
 - I. **Etapa I:** realizada antes do início de sua operação, consistirá na apresentação, por parte da CONCESSIONÁRIA ou do Instituto de Pesquisa por ela contratado, de Plano de trabalho que especifique a metodologia de realização das pesquisas, a formatação da pesquisa, a padronização dos relatórios a serem entregues e na definição das formas de comunicação oficial junto ao PODER CONCEDENTE. Com base neste diagnóstico inicial, será possível o desenvolvimento de sugestões de melhoria nos procedimentos pela própria CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE; e
 - II. **Etapa II:** execução dos procedimentos aprovados pelo PODER CONCEDENTE, e realização das pesquisas nos termos previstos neste ANEXO.

5 DIRETRIZES PARA A CONTRATAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE

O PODER CONCEDENTE, ao seu critério, poderá realizar a designação de outro órgão para atuar como VERIFICADOR INDEPENDENTE para a realização das atividades de aferição do desempenho descritas neste ANEXO. Neste caso, o ato de formalização da designação deverá ser apresentado à CONCESSIONÁRIA, para conhecimento.

O PODER CONCEDENTE, também poderá ao seu critério, realizar a contratação de pessoa jurídica de direito privado para atuar como VERIFICADOR INDEPENDENTE para a realização das atividades de aferição do desempenho descritas neste ANEXO.

Neste último caso, a referida contratação, caso ocorra, deverá observar as regras e procedimentos dispostos a seguir:

- h) A contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, a despeito de seguir as normas de direito público aplicáveis em conformidade com as atribuições, prazos e obrigações previstos neste ANEXO, poderá, a critério, ser realizada pelo PODER CONCEDENTE, com observância dos princípios administrativos da impessoalidade e da publicidade, aplicando-se, como orientação e no que couber, os parâmetros de seleção previstos na Lei Federal nº 14.133/21, obedecendo, portanto, aos requisitos de ampla divulgação do pedido de propostas de eventuais interessados e julgamento objetivo das propostas;
- i) O processo de contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, caso ocorra, será acompanhado em sua integralidade pela CONCESSIONÁRIA, que terá acesso aos instrumentos de seleção e à minuta do contrato a ser firmado com referidos verificadores previamente à execução do processo de sua seleção e contratação;
- j) O contrato a ser celebrado entre o VERIFICADOR INDEPENDENTE e o PODER CONCEDENTE não poderá exceder o prazo de vigência de cinco anos. Deverá, sempre que houver disponibilidade no mercado, ser promovida a rotatividade entre as empresas a serem contratadas;
- k) O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá ser empresa ou conjunto de empresas com experiência em fiscalização de contratos, auditoria operacional ou certificação de processos.

- l) Os órgãos de controle da Administração Pública, observado o âmbito de suas competências, poderão verificar a exatidão do processo de aferição e medições, bem como o integral atendimento das obrigações do PODER CONCEDENTE e/ou do VERIFICADOR INDEPENDENTE e/ou do Instituto de Pesquisa, segundo os termos de sua contratação.
- m) Havendo a necessidade de realizar vistorias para o cálculo das notas finais referentes a LC (Limpeza e Conservação), UE (Utilização do Espaço) e SG (Segurança e prevenção de incêndios), na ausência de contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE e/ou por culpa do PODER CONCEDENTE, a pontuação considerada para tais vistorias será de 1 (um).

Caso haja contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE pelo PODER CONCEDENTE, o trabalho será dividido em duas etapas, de acordo com as demais regras deste ANEXO:

- III. **Etapas I:** realizada antes do início de sua operação, consistirá no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados da CONCESSIONÁRIA, 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 desenho inicial, será possível o desenvolvimento de sugestões de melhoria nos procedimentos pela própria CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE; e
- IV. **Etapas II:** consiste na aferição dos indicadores, na coleta de dados durante a operação da CONCESSÃO, prevendo-se, também, o aperfeiçoamento do desenho de processos elaborado na Etapa I, a partir dos procedimentos verificados empiricamente, conforme aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

Em caso do PODER CONCEDENTE designar outro órgão para a execução dos trabalhos de Verificação Independente, a despeito da realização das etapas acima, a padronização dos relatórios a serem entregues pela CONCESSIONARIA, contendo a medição do desempenho do período a que se refere e o cálculo do ID, deverá ser realizada em comum acordo entre as partes, objetivando transparência e clareza nos processos de medição do desempenho e apresentação de resultados.