

SECRETARIA DE ORDEM PÚBLICA – SEMOP

LICITAÇÃO - CONCORRÊNCIA Nº 001/2025

CONCORRÊNCIA ELETRÔNICA Nº 001/2025

ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

CONCESSÃO DE USO ONEROSA PARA GESTÃO, MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO, QUE INCLUI REFORMA, REQUALIFICAÇÃO E OPERAÇÃO DE 10 (DEZ) QUIOSQUES E ATÉ 34 (TRINTA E QUATRO) BARRACAS/TENDAS DE PRAIA, INSTALADOS NO PARQUE LINEAR DA ORLA, NO TRECHO DA PRAIA DE JAGUARIBE, NA AVENIDA OCTÁVIO MANGABEIRA, NO MUNICÍPIO DE SALVADOR – BA, TOTALIZANDO 1.500 (MIL E QUINHENTOS) METROS DE EXTENSÃO.

SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO.....	3
2.	SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.....	3
3.	PROCEDIMENTO PARA AVALIAÇÃO.....	3
4.	INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (INS).....	5
5.	MECANISMOS DE PONTUAÇÃO	7
6.	INDICADORES DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DA ÁREA DA CONCESSÃO (INS2)	9
7.	MECANISMO DE PONTUAÇÃO.....	9
8.	INDICADOR DE MANUTENÇÃO DE ATIVOS (IMP)	11

1. APRESENTAÇÃO

- 1.1 O presente ANEXO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO integra o EDITAL da LICITAÇÃO de CONCESSÃO DE USO ONEROSA PARA GESTÃO, MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO, QUE INCLUI REFORMA, REQUALIFICAÇÃO E OPERAÇÃO DE 10 (DEZ) QUIOSQUES E ATÉ 34 (TRINTA E QUATRO) BARRACAS/TENDAS DE PRAIA, INSTALADOS NO PARQUE LINEAR DA ORLA, NO TRECHO DA PRAIA DE JAGUARIBE, NA AVENIDA OCTÁVIO MANGABEIRA, NO MUNICÍPIO DE SALVADOR – BA, TOTALIZANDO 1.500 (MIL E QUINHENTOS) METROS DE EXTENSÃO.

2. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

- 2.1 O Sistema de Mensuração do Desempenho (SMD) compreende o conjunto de metas, padrões de qualidade, formas de aferição e periodicidade para avaliação da qualidade das atividades desempenhadas pela CONCESSIONÁRIA, conforme disposto no CONTRATO, em especial neste ANEXO.
- 2.2 O Sistema de Mensuração de Desempenho (SMD) destina-se a fixar o nível de qualidade mínimo desejado pelo PODER CONCEDENTE e a permitir a aferição do desempenho da CONCESSIONÁRIA em suas atividades e possibilitar o cálculo da Nota Final de Avaliação de Desempenho.

3. PROCEDIMENTO PARA AVALIAÇÃO

- 3.1 A avaliação realizada pelo PODER CONCEDENTE, ou por terceiros contratados consistirá na aferição do desempenho, de acordo com os **3 (três) indicadores** que, juntos, possibilitaram a mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA na execução do OBJETO do CONTRATO.
- 3.2 O PODER CONCEDENTE poderá realizar a primeira avaliação anual do alcance das metas estabelecidas, a partir do 13º mês, após a DATA DA ORDEM DE INÍCIO, e, desde a primeira avaliação, serão aplicados os descontos previstos neste ANEXO.
- 3.3 Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão verificados mediante a análise de documentos e inspeções de campo a serem realizadas pelo PODER CONCEDENTE ou por terceiros por ele indicado. Os agentes do PODER CONCEDENTE envolvidos na fiscalização, ou seus prepostos

especialmente designados, deverão ter livre acesso, em qualquer época, à documentação e aos locais de execução dos serviços delegados à CONCESSIONÁRIA.

- 3.4 Para subsidiar as tarefas de controle e verificação, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar para o PODER CONCEDENTE todas as informações e documentação necessários à análise dos INDICADORES DE DESEMPENHO estabelecidos. O PODER CONCEDENTE deverá justificar e demonstrar através de registros (fotos, registros de medição etc.), sempre que aplicável, todas os tipos de conformidades, não-conformidades, irregularidades ou inadequações que, porventura, tenham sido identificadas durante o processo de apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO.
- 3.5 O Sistema de Mensuração de Desempenho (SMD) terá como parâmetro 3 (três) indicadores de desempenho:
- a) Indicador de Satisfação do Usuário (INS1).
 - b) Indicador de Limpeza e Conservação da ÁREA DA CONCESSÃO (INS2).
 - c) Índice de Manutenção de Ativos (IMP).
- 3.6 Cada indicador de desempenho possui um determinado peso e nota, conforme apresentado na tabela abaixo:

Tabela 1: Indicadores de Desempenho

SIGLA	INDICADOR DE DESEMPENHO	PERIODICIDADE DA APURAÇÃO	PESO	NOTA DO INDICADOR (NI)	NOTA FINAL DO INDICADOR
INS1	Satisfação do Usuário	Anual	40%	$NI1 = \frac{(N1 + N2 + N3 \dots Nn)}{n}$	$INS1 \times 40\%$
INS2	Limpeza e Conservação da Área da Concessão	Anual	30%	$NI2 = \frac{(N1 + N2 + N3 \dots Nn)}{n}$	$INS2 \times 30\%$
IMP	Manutenção de Ativos	Anual	30%	$NI3 = \frac{(N1 + N2 + N3 \dots Nn)}{n}$	$IMP \times 30\%$

- 3.7 O desempenho da CONCESSIONÁRIA será calculado por meio da Nota Final da Avaliação de Desempenho (NF), que será o resultado da soma das multiplicações das notas dos INDICADORES DE DESEMPENHO pelo seu respectivo peso, dividido por 3 (três), conforme fórmula abaixo:

$$NF = \frac{(INS1 \times 40\%) + (INS2 \times 30\%) + (IMP \times 30\%)}{3}$$

3.8 A Nota Final da Avaliação de Desempenho (NF) impactará na OUTORGA VARIÁVEL, a ser paga pela CONCESSIONÁRIA e deverá seguir a escala de pontuação conforme tabela abaixo:

Tabela 2: Escala de pontuação da Nota Final de Avaliação de Desempenho

Escala	Impacto sobre a alíquota de 1,5% da OUTORGA VARIÁVEL
100% - 90%	Redução de 0,75%
89,9% - 70%	Redução de 0,50%
69,9% - 50%	Redução de 0,25%
49,9% - 40%	Acréscimo de + 0,50%
39,9% - 20%	Acréscimo de + 0,75%
19,9% - 10%	Acréscimo de + 1,25%
9,9% - 0%	Acréscimo de + 1,50%

3.9 Caso existam falhas de conformidades ou inadimplência na execução do OBJETO da CONCESSÃO, poderão ser aplicadas as disposições contidas conforme tabela descrita acima, de modo que os descontos e acréscimos, porventura existentes, incidirão sobre o valor de outorga variável paga pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE, nos 12 (doze) meses subsequentes, até que sobrevenha nova avaliação de alcance de metas.

3.10 As verificações, mensurações e aferições da qualidade de infraestrutura e dos serviços prestados deverão ocorrer mensalmente, sendo que as avaliações serão consolidadas pelo PODER CONCEDENTE anualmente.

4. INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (INS)

4.1 OBJETIVOS

- 4.1.1 Incentivar práticas de gestão que promovam a satisfação dos USUÁRIOS, em relação à qualidade dos serviços disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA na ÁREA DA CONCESSÃO.
- 4.1.2 Medir o grau de satisfação dos USUÁRIOS em relação às experiências proporcionadas pelo uso dos serviços constantes na ÁREA DA CONCESSÃO.
- 4.1.3 FORMAS DE MEDIÇÃO
- 4.1.4 A CONCESSIONÁRIA deverá aplicar questionários de satisfação dos USUÁRIOS, empregando-se a metodologia *Customer Satisfaction Score (CSTA)*, com base na avaliação por pontos de 1 a 10, em que 1 é péssimo e 10 é ótimo.
- 4.1.5 A pesquisa de satisfação deverá capturar a percepção dos USUÁRIOS nas seguintes métricas:
- d) manutenção e conservação das INSTALAÇÕES (mobiliários, estruturas e edificações) e dos EQUIPAMENTOS (de uso coletivo, instalados em espaços públicos, com a função de disponibilizar atividades de esporte, recreação e lazer para a população) na ÁREA DA CONCESSÃO;
 - e) cortesia e atendimento dos funcionários da CONCESSIONÁRIA;
 - f) sinalização e disponibilidade de informações dos serviços oferecidos;
 - g) acessibilidade na ÁREA DA CONCESSÃO;
 - h) Além dos temas acima descritos, os questionários de pesquisa deverão conter, no mínimo, as seguintes informações em relação aos USUÁRIOS pesquisados:
 - a. nacionalidade;
 - b. faixa etária;
 - c. gênero;
 - d. escolaridade;
 - e. portador de necessidades especiais (sim/não); e
 - f. origem do visitante.
- 4.1.6 Os temas avaliados poderão ser revistos ao longo do período da CONCESSÃO, mediante concordância da CONCESSIONÁRIA e PODER CONCEDENTE e desde que sejam adotadas medidas para garantir a comparabilidade intertemporal dos resultados.
- 4.1.7 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS com um campo amostral de no mínimo 300 (trezentas) pessoas por ano, considerando a realização de 3 (três) pesquisas quadrimestrais e que considere a representatividade estatística no que se refere ao perfil do usuário e à sazonalidade da visitação.

- 4.1.8 A amostra de respostas dos questionários, aplicados fisicamente ou por meio digital, deverá ter margem de erro de 5% e grau de confiança de 95%.
- 4.1.9 A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar metodologia para a pesquisa em que demonstre o uso de ferramentas passíveis de auditoria, de forma a garantir imparcialidade no resultado do indicador.
- 4.1.10 Caso a pesquisa seja realizada por meio digital serão válidas apenas as respostas de uma avaliação por USUÁRIO, sendo esta avaliação a primeira realizada no mês de cômputo do indicador.
- 4.1.11 A CONCESSIONÁRIA poderá contratar empresa para realização da pesquisa ou poderá utilizar sistema de pesquisa online, a ser disponibilizado aos usuários e os resultados poderão ser compartilhados diretamente ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA.

5. MECANISMOS DE PONTUAÇÃO

- 5.1 A Avaliação do indicador será constituída conforme apresentado nas tabelas 3 e 4, e fórmula, a seguir:

Tabela 3: Avaliação do Indicador

MÉTRICA	PESO (Vi)
Manutenção e conservação das INSTALAÇÕES e dos EQUIPAMENTOS na ÁREA DA CONCESSÃO	4
Cortesia e atendimento dos funcionários da CONCESSIONÁRIA	3
Sinalização e disponibilidade de informações dos serviços oferecidos; e	2
Acessibilidade na ÁREA DA CONCESSÃO	1

Tabela 4: Gradação e Pontuação

GRADAÇÃO	PONTUAÇÃO
$INS \geq 8$	3
$7,9 \leq INS < 8$	2
$6,9 \leq INS < 7$	1
$5,9 \leq INS < 6$	0

$$INS = \frac{\sum P_i \times V_i}{\sum V_i}$$

Onde:

P_i é a pontuação da métrica das pesquisas realizadas;

V_i é o peso de cada métrica da avaliação final.

5.2 Sendo a Nota do Indicador de Satisfação dos USUÁRIOS (INS), a média aritmética das pesquisas juntos aos USUÁRIOS realizados ao longo do período de 12 (doze) meses.

5.3 RESPONSÁVEL PELA MEDIÇÃO

5.4 A pesquisa de satisfação deverá ser aplicada aos USUÁRIOS pela CONCESSIONÁRIA e a avaliação de conformidade dos resultados será realizada pelo PODER CONCEDENTE.

5.5 MEIOS DE VERIFICAÇÃO

- i) Relatório com os resultados da pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS;
- j) Questionários de satisfação dos USUÁRIOS; e
- k) Canal de ouvidoria da CONCESSIONÁRIA.

5.6 PERIODICIDADE DA APURAÇÃO

5.6.1 Anual.

6. INDICADORES DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DA ÁREA DA CONCESSÃO (INS2)

6.1 OBJETIVOS

6.1.1 Monitorar o cumprimento dos Serviços de Limpeza e Conservação dos ativos e de todos os espaços e equipamentos contidos na ÁREA DA CONCESSÃO e sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, por meio da aferição da execução das Diretrizes contidas neste Anexo.

6.2 FORMA DE MEDIÇÃO

6.2.1 A CONCESSIONÁRIA será avaliada pela verificação da qualidade da limpeza e conservação da ÁREA DA CONCESSÃO, por meio da Pesquisa de Satisfação da Experiência do Usuário, que deverá capturar a percepção dos usuários sobre as seguintes métricas:

- l) limpeza e higiene dos espaços públicos (que inclui as INSTALAÇÕES e EQUIPAMENTOS) da ÁREA DA CONCESSÃO;
- m) limpeza das áreas gramadas, ajardinadas e arborizadas, incluindo paisagismo; e
- n) coleta de resíduos, entulho ou qualquer outro material que prejudique o uso dos espaços, equipamentos e edifícios da ÁREA DA CONCESSÃO.

6.2.2 A avaliação do usuário nos quesitos questionados deverá ser feita com base na avaliação por pontos de 1 a 10, em que 1 é péssimo e 10 é ótimo.

7. MECANISMO DE PONTUAÇÃO

7.1 Qualidade da limpeza e conservação da ÁREA DA CONCESSÃO

7.1.1 A avaliação do indicador será constituída conforme apresentado na tabela 5 abaixo:

Tabela 5: Indicador de Qualidade de Limpeza

MÉTRICA	PESO (Vi)
Limpeza e higiene dos espaços públicos da ÁREA DA CONCESSÃO	3
Limpeza das áreas gramadas, ajardinadas e arborizadas	2

Coleta de resíduos, entulho ou qualquer outro material que prejudique o uso dos espaços, equipamentos e edifícios da ÁREA DA CONCESSÃO	1
--	---

Tabela 6: Gradação e Pontuação

GRADAÇÃO	PONTUAÇÃO
$INS \geq 8$	3
$7,9 \leq INS < 8$	2
$6,9 \leq INS < 7$	1
$5,9 \leq INS < 6$	0

$$INS2 = \frac{\sum P_i \times V_i}{\sum V_i}$$

Onde:

P_i é a pontuação da métrica das pesquisas realizadas;

V_i é o peso de cada métrica da avaliação final.

7.1.1.1 Sendo a nota do quesito Qualidade de limpeza e conservação da ÁREA DA CONCESSÃO (INS2), a média aritmética das pesquisas juntos aos usuários realizadas ao longo do período de 12 (doze) meses.

7.2 RESPONSÁVEIS PELA MEDIÇÃO

7.2.1 O PODER CONCEDENTE será responsável por executar, dentro da respectiva periodicidade do indicador, pelo menos 3 (três) inspeções no campo, com o objetivo de acompanhar a execução, a fiscalização e a forma dos serviços executados.

7.2.2 A CONCESSIONÁRIA será responsável pelas informações referentes à execução das ações de Serviços de Limpeza e Conservação.

7.3 MEIOS DE VERIFICAÇÃO

- (i) Relatórios mensais gerados pela CONCESSIONÁRIA, com dados referentes ao cumprimento das Diretrizes descritas no item 3.2 deste Anexo;
- (ii) Dados coletados durante as inspeções de campo realizadas pelo PODER CONCEDENTE;
- (iii) Registros fotográficos realizados pelo PODER CONCEDENTE no caso de identificação de qualquer não conformidade durante as inspeções de campo;
- (iv) Relatório com resultados da pesquisa de satisfação dos usuários; e
- (v) Questionários de satisfação dos usuários.

7.4 PERIODICIDADE DE APURAÇÃO

7.4.1 Anual

8. INDICADOR DE MANUTENÇÃO DE ATIVOS (IMP)

8.1 OBJETIVOS

- 8.1.1 Monitorar o nível de cumprimento dos serviços de manutenção preventiva e preditiva dos ativos instalados, localizados ou operando na ÁREA DA CONCESSÃO e sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

8.2 FORMA DE MEDIÇÃO

- 8.2.1 A CONCESSIONÁRIA deverá cumprir com as Diretrizes de Manutenção da ÁREA DA CONCESSÃO estabelecidos neste Anexo, com aprovação do PODER CONCEDENTE. A medição do indicador será baseada no nível de cumprimento de manutenção sob as seguintes métricas:

- a) Sistema predial (obra civil, pintura, acabamento, pisos, forros etc.);
- b) Instalações elétricas;
- c) Instalações hidráulicas;
- d) Rede de Dados;
- e) Vidros;
- f) Pavimentação; e
- g) Equipamentos e mobiliários.

8.2.2 O cumprimento do indicador corresponderá, portanto, ao índice percentual de cumprimento das Diretrizes de manutenção preventiva, com geração de relatórios mensais para apresentá-los ao PODER CONCEDENTE.

8.2.3 Em caso de divergência entre os dados registrados nos relatórios e as informações coletadas na inspeção de campo, deverá ser feita uma análise técnica pelo PODER CONCEDENTE, com apoio da CONCESSIONÁRIA, se necessário, para determinar a razão desta divergência.

8.3 MECANISMO DE PONTUAÇÃO

8.3.1 Com base em relatórios mensais a CONCESSIONÁRIA deverá atestar a realização de **manutenção preventiva**, a partir do cumprimento das métricas descritas acima, que servirá de parâmetro para o PODER CONCEDENTE, ou terceiros por ele contratado, apurar o resultado do indicador de manutenção de ativos, utilizando a fórmula e a escala de pontuação de 0 (zero) a 3 (três), conforme discriminados abaixo:

Tabela 7: Indicador de Qualidade de Limpeza

MÉTRICA	PESO (Vi)
1. Sistemas predial (obra civil, pintura, acabamento, pisos, forros etc.)	1
2. Instalações elétricas	1
3. Instalações hidráulicas	1
4. Rede de dados	1
5. Vidros	1
6. Pavimentação	1
7. Equipamentos e mobiliários	1
Total em percentual (%)	100%

Tabela 8: Gradação e Pontuação

CRITÉRIO	GRADAÇÃO	PONTUAÇÃO
Cumprimento das Diretrizes $\geq 90\%$	$INS \geq 8$	3
$90\% > \text{Cumprimento das Diretrizes} \geq 70\%$	$7,9 \leq INS > 7$	2
$70\% > \text{Cumprimento das Diretrizes} \geq 50\%$	$6,9 \leq INS > 6$	1
$50\% > \text{Cumprimento das Diretrizes} \geq 25\%$	$5,9 \leq INS > 5$	0

$$IMP = \frac{N_{PM}}{N_{TM}} \times 100$$

Onde:

N_{PM} é o número de manutenções preventivas realizadas.

N_{TM} é o número total de manutenções apuradas.

8.4 RESPONSÁVEIS PELA MEDIÇÃO

8.4.1 A CONCESSIONÁRIA será responsável por gerar os relatórios com informações referentes à execução dos serviços de manutenção preventiva realizados na ÁREA DA CONCESSÃO.

8.4.2 O PODER CONCEDENTE será responsável por executar, pelo menos 3 (três) inspeções em campo, com o objetivo de acompanhar a execução e a forma de prestação dos serviços, para adequada fiscalização do CONTRATO.

8.4.3 A avaliação de conformidade dos resultados do indicador de manutenção de ativos, obtidos por meio dos relatórios mensais de cumprimento dos serviços, será realizada pelo PODER CONCEDENTE.

8.5 MEIOS DE VERIFICAÇÃO

- (i) Relatórios mensais, com dados referentes ao cumprimento da Diretrizes dos serviços de manutenção preventiva conforme métricas do item 4.2, incluindo documentação comprobatória (citar exemplos tais como ordens de serviço, certificados de inspeção, notas fiscais de prestadores de serviço, pareceres técnicos, entre outros) de manutenção durante o ano;
- (ii) Dados coletados durante inspeções de campo realizadas pelo PODER CONCEDENTE;
- (iii) Registros fotográficos realizados pelo PODER CONCEDENTE no caso de identificação de qualquer não conformidade durante as inspeções de campo;

8.6 PERIODICIDADE DA APURAÇÃO

8.6.1 Anual.