

SUBANEXO V

/ SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

ANEXO V- SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

A avaliação de desempenho comercial e organizacional da CONCESSIONÁRIA será realizada por meio dos indicadores-chave de performance (KPI) listados neste Anexo, sem prejuízo de outros mecanismos e ações de fiscalização por parte do Poder Concedente.

O Índice de Desempenho (ID) será composto de três indicadores-chave de performance:

- **Indicador de Conformidade (IC)** – avalia a conformidade da empresa gestora quanto às exigências legais e normativas internas do equipamento;
- **Indicador Operacional (IO)** – avalia o desempenho dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA ;
- **Indicador de Qualidade (IQ)** – avalia a satisfação dos usuários quanto à infraestrutura e serviços prestados.

Estabelecidos estes indicadores que irão compor o Índice de Desempenho, serão atribuídos aos mesmos uma nota que poderá variar de 0 a 5, conforme critérios descritos a seguir.

A partir da nota de cada um destes indicadores, será possível obter o resultado do Índice de Desempenho da empresa gestora, aplicando-se a fórmula abaixo, sendo que este número também irá variar de 0 a 5:

$$ID = (IC \times 0,3) + (IO \times 0,4) + (IQ \times 0,3)$$

INDICADOR DE CONFORMIDADE (IC)

Este indicador avalia a conformidade da CONCESSIONÁRIA quanto às exigências legais e normativas internas do equipamento. Será determinado pelo percentual correspondente à quantidade de itens conformes em relação à quantidade de itens avaliados na análise de documentações.

Será atribuída ao *Indicador de Conformidade* nota de 0 a 5 a depender do percentual apurado, conforme determinado na tabela abaixo:

PERCENTUAL	NOTA
> 0% ≤ 10%	0
> 10% ≤ 30%	1
> 30% ≤ 50%	2
> 50% ≤ 70%	3
> 70% ≤ 90%	4
> 90% ≤ 100%	5

Nº	ITEM	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO	MÉTRICA DE AVALIAÇÃO	
			Conforme	Não conforme
1	Licenças e Alvarás	Apresentar alvará de funcionamento válido, emitido pela prefeitura		
2		Apresentar alvará sanitário válido, emitido por órgão competente		
3		Apresentar licença ambiental válida, emitida por órgão competente		
4		Apresentar alvará de publicidade e propaganda válido, emitido por órgão competente		
5	Segurança	Apresentar documento de formação e treinamento da brigada de incêndio e do plano de fuga / emergência		
6		Apresentar aprovação do Corpo de Bombeiros válida		
7	Seguros	Apresentar cópia das apólices de seguro vigentes em atendimento aos limites mínimos de indenização		
8	Resíduos Sólidos	Apresentar o PGRS bem como os documentos que comprovem a correta dispensação dos resíduos, de acordo com o estabelecido pelo município		
9	Relatórios de Gestão	Apresentar os relatórios de gestão exigidos em contrato		

10	Certificados de Prestação de Serviço	Apresentar certificado do serviço de controle de pragas	
11		Apresentar certificado do serviço de higienização de reservatório de água	
12		Apresentar certificado do serviço de limpeza e desobstrução de caixa de gordura	
13	Comprovação de Política de Capacitação de Pessoas	Apresentar comprovantes de realização dos Cursos, com listas de frequências, previstos na Política de Capacitação de Pessoas	
14	Balancetes de condomínio	Apresentar balancete sintético e analítico com os comprovantes de receitas e despesas sob a rubrica "condomínio".	
15	Ordenamento da CEASA	Apresentar o Regulamento da CEASA com as regras atinentes ao funcionamento do mercado.	

TOTAL DE ITENS AVALIADOS	15
Itens Conforme	
% de Conformidade	

INDICADOR OPERACIONAL (IO)

Este Indicador avalia o desempenho dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA . O indicador operacional será determinado pela avaliação de cinco áreas distintas:

- Infraestrutura
- Manutenção
- Segurança
- Conservação e Limpeza
- Relacionamento com a Comunidade e Transparência

As áreas serão avaliadas semestralmente, através da aplicação de check list e análise documental, sendo atribuídas notas de 1 a 5 aos elementos avaliados, onde:

1 = RUIM

2 = REGULAR

3 = SATISFATÓRIO

4 = BOM

5 = ÓTIMO

Ao final da avaliação deverá ser feita uma média aritmética dos elementos avaliados obtendo-se assim a nota do indicador operacional.

<i>Nº</i>	<i>ÁREA</i>	<i>ELEMENTOS DE AVALIAÇÃO</i>	<i>NOTA DE AVALIAÇÃO</i>
1	INFRAESTRUTURA	Condições gerais de alvenaria	
2		Condições gerais de revestimentos	
3		Condições gerais de coberturas	
4		Condições gerais das instalações elétricas	
5		Condições gerais das instalações hidrossanitárias	
6		Condições gerais das estruturas metálicas	
7		Condições gerais da sinalização	
8		Condições gerais das instalações de combate a incêndio	
9		Condições gerais e funcionamento da balança rodoviária	

10		Condições gerais da rede de telefonia e dados	
11	MANUTENÇÃO	Nível de cumprimento do plano de manutenção predial detalhado no plano operacional apresentado pela empresa gestora	
12	SEGURANÇA	Condições gerais e funcionamento do sistema CFTV	
13		Nível de cumprimento do plano de segurança e prevenção de riscos detalhado no plano operacional apresentado pela empresa gestora	
14	CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	Condições gerais da limpeza da área externa (arruamentos e calçadas)	
15		Condições gerais da limpeza interna dos galpões	
16		Condições gerais da limpeza dos sanitários	
17		Condições gerais de manutenção das áreas verdes	
18		Nível de cumprimento do plano de gerenciamento de resíduos sólidos (PGRS) detalhado no plano operacional apresentado pela empresa gestora	
19	RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE E TRANSPARÊNCIA	Condições de navegabilidade, usabilidade, interatividade e acessibilidade do <i>website</i> da CEASA	
20		Condições de navegabilidade, usabilidade, interatividade e acessibilidade do <i>APP</i> da CEASA	
21		Conteúdo de valor informacional oferecido pelo <i>website</i> da CEASA	
22		Conteúdo de valor informacional oferecido pelo <i>APP</i> da CEASA	
TOTAL DE PONTOS			
MÉDIA			

INDICADOR DE QUALIDADE (IQ)

Este Indicador avalia a satisfação dos comerciantes e do consumidor final quanto à infraestrutura e serviços prestados. Será determinado pela avaliação de quatro áreas distintas:

- Infraestrutura e Manutenção
- Acessibilidade e Segurança
- Conservação e Limpeza
- Relacionamento com a empresa gestora

As áreas serão avaliadas, semestralmente, através da aplicação de pesquisa de satisfação junto aos comerciantes, onde será atribuída nota de 1 a 5 aos itens avaliados, sendo:

1 = RUIM

2 = REGULAR

3 = SATISFATÓRIO

4 = BOM

5 = ÓTIMO

Ao final da pesquisa deverá ser feita uma média aritmética dos itens avaliados obtendo-se assim a nota do índice de qualidade. A pesquisa de satisfação deve ser realizada com uma amostra estatisticamente significativa dos comerciantes consultados.

Modelo de pesquisa de satisfação a ser aplicada:

Nº	ÁREA	ATRIBUA NOTA DE 1 A 5 AOS ITENS ABAIXO	NOTA DE AVALIAÇÃO					NOTA FINAL
			1	2	3	4	5	
1	INFRAESTRUTURA E MANUTENÇÃO	Condições gerais das instalações dos restaurantes e lanchonetes						
2		Condições gerais de funcionamento dos restaurantes e lanchonetes						
3		Condições gerais das instalações das lojas						
4		Condições gerais de funcionamento das lojas						
5		Condições gerais das instalações dos Boxes e Módulos						
6		Condições gerais de funcionamento dos Boxes e Módulos						
7		Condições gerais das instalações dos banheiros						
8		Condições gerais de funcionamento dos banheiros						
9		Condições gerais da iluminação						
10		Atendimento aos chamados de manutenção						
11	ACESSIBILIDADE & SEGURANÇA	Condições gerais de funcionamento do estacionamento						
12		Condições gerais de funcionamento das portarias de acesso						

13		Facilidade de Circulação Interna						
14		Condições gerais do serviço de Segurança						
15	HIGIENE E LIMPEZA	Condições gerais da limpeza da área externa (arruamentos e calçadas)						
16		Condições gerais da limpeza interna dos galpões – área comum						
17		Condições gerais da limpeza dos sanitários						
18		Disponibilidade de informações e atendimento pela empresa gestora						
19	RELACIONAMENTO COM A GESTORA	Disponibilidade do Boletim Informativo Diário (BID) de preços						
20		Facilidade de obtenção de informações no <i>website</i> da CEASA						
21		Facilidade de acesso às páginas do <i>website</i> da CEASA						
22		Facilidade de uso e obtenção de informações no <i>APP</i> da CEASA						
23		Disponibilidade de relatórios de gestão, análises econômicas e indicadores de desempenho no <i>website</i> da CEASA						
SOMA DAS NOTAS OBTIDAS								
MÉDIA DAS NOTAS OBTIDAS								

AVALIAÇÃO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO

A partir do resultado do Índice de Desempenho a CONCESSIONÁRIA estará sujeita às penalidades, as quais serão aplicadas conforme parâmetros descritos abaixo:

Índice de Desempenho (ID)

<i>Índice apurado</i>	<i>Percentual a ser acrescido na outorga variável mensal</i>
$> 0 \leq 1$	25%
$> 1 \leq 2$	20%
$> 2 \leq 3$	15%
$> 3 \leq 4$	10%
$> 4 \leq 5$	0%

RELATÓRIO DE GESTÃO E INDICADORES DE DESEMPENHO NEGOCIAL

A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar relatórios anuais da gestão do entreposto e manter publicado em área de amplo acesso em seu sítio eletrônico, o qual deverá conter além de informações sobre sua performance operacional e financeira, os resultados das avaliações de desempenho do negócio previstos neste Anexo. Para o acompanhamento de desempenho do empreendimento, deverão ser sistematicamente acompanhados pelo menos os seguintes indicadores:

- *Estatísticas de Acesso:* acompanhamento de entrantes na Central, segregados por consumidores, funcionários e comerciantes;
- *Estatísticas de Trânsito:* acompanhamento de entrada e saída de veículos, por tipo (Caminhões, Automóveis, Motos, Bicicletas etc);
- *Estatísticas de Logística e Estoque:* acompanhamento de entrada e saída de mercadorias por tipo, volume e local de origem;
- *Estatísticas de Preços Praticados:* conforme definido na modelagem operacional (Caderno 1);
- *Estatísticas de Faturamento:* acompanhamento de faturamento médio por metro quadrado de área destinada à venda;
- *Controle de Qualificação e Boas Práticas:* acompanhamento de ofertas e resultados de treinamento e capacitação continuada;
- *Estatísticas de Ocupação:* Número de locatários fixos e eventuais;
- *Estatísticas de Geração de Resíduos:* Volume médio mensal de resíduo produzido.

A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar os indicadores-chave de performance (KPI) e estatísticas de desempenho exigidos neste Termo por meio de ferramentas do tipo "painel de controle" ou "dashboard" para permitir fácil acompanhamento e completa transparência para o público interessado e órgãos de controle.