SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA E ECONOMIA CRIATIVA

COORDENAÇÃO TÉCNICA ESPECIALIZADA

PROCESSO SEI N° 24.0.000089014-2

CONCORRÊNCIA N° 20/2025

ANEXO IV DO CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP) NA MODALIDADE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA PARA ATIVAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA USINA DO GASÔMETRO NO MUNICÍPIO DE PORTO ALEGRE

Este ANEXO é composto pelo seguinte APÊNDICE, que lhe é parte integrante e indissociável:

APÊNDICE I – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO

ÍNDICE

1. REGRAS GERAIS 4

2. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO 4

3. NOTA FINAL DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO 5

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 13

5. NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 16

6. NOTA FINAL DE RESPOSTA A RECLAMAÇÕES 18

7. FATOR DE DESEMPENHO (FD) 19

8. CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES 20

9. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO 20

10. DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA E AGENTE TÉCNICO DE APOIO 22

1. REGRAS GERAIS

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 FATOR DE DESEMPENHO (FD).

1.2. Serão apresentadas as fórmulas de cálculo e a periodicidade da avaliação.

1.3. Todos os cálculos necessários para aferição do FD e dos INDICADORES DE DESEMPENHO apresentados neste ANEXO devem ser realizados considerando-se 2 (duas) casas decimais e as regras de arredondamento da ABNT NBR 5891.

1.4. A CONCESSIONÁRIA deverá auxiliar o AGENTE TÉCNICO DE APOIO, o Instituto de Pesquisa especializado e o PODER CONCEDENTE no processo de avaliação de desempenho.

1.5. A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar acesso do AGENTE TÉCNICO DE APOIO, do Instituto de Pesquisa especializado e do PODER CONCEDENTE às informações necessárias para aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, nos termos do CONTRATO e deste ANEXO.

1.6. O FD será calculado trimestralmente, a partir de avaliações trimestrais, conforme cronograma previsto no CONTRATO e no ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

1.7. Serão utilizados três instrumentos distintos para a mensuração trimestral do FD:

a) Avaliação de Desempenho;

b) Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO; e

c) Resposta a Reclamações dos USUÁRIOS através da Central de Atendimento ao Cidadão 156.

2. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

2.1. Cada indicador da Avaliação de Desempenho terá a sua aferição realizada pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO.

2.2. Para fins de aferição dos indicadores, o AGENTE TÉCNICO DE APOIO realizará vistorias *in loco* de maneira aleatória a todos os ambientes da ÁREA DA CONCESSÃO.

2.3. Para constatar a atuação da CONCESSIONÁRIA, o AGENTE TÉCNICO DE APOIO realizará vistorias sem aviso prévio, podendo se valer de profissionais que observem a operação sem identificação prévia, desde que as constatações sejam devidamente registradas para fins de comprovação.

3. NOTA FINAL DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

3.1. Para o cálculo da Nota final de Avaliação de Desempenho, serão utilizados as siglas e os pesos da tabela a seguir:

Tabela 1: Encargos e indicadores da Avaliação de Desempenho

Dimensão de Avaliação	Sigla da Dimensão de Avaliação	Indicador	Sigla do indicador	Peso do indicador
Utilidades	ADu	Disponibilidade de água	AD01	3,75%
		Disponibilidade de energia elétrica	AD02	3,75%
		Funcionamento de tomadas e luminárias	AD03	3,75%
		Disponibilidade de gás	AD04	3,75%
Higiene e Limpeza	ADhl	Ambiente interno, exceto sanitários	AD05	10%
		Sanitários	AD06	5%
		Área externa	AD07	5%
Acessibilidade	ADa	Conformidade das instalações segundo normas de acessibilidade	AD08	10%
Manutenção e conservação	ADmc	Faces exteriores e fachadas	AD09	3,50%
		Pisos e revestimentos internos	AD10	3,50%
		Caixilhos	AD11	3,50%
		Luminárias e sistemas elétricos	AD12	3,50%
		Elevadores	AD13	3,50%
		Aparelhos sanitários e louças	AD14	3,50%
		Mobiliário e equipamentos	AD15	3,50%
		Ar-condicionado	AD16	3,50%
		Instalações hidrossanitárias e de combate a incêndio	AD17	3,50%
		Área externa	AD18	3,50%
Tecnologias de Informação e Comunicação	ADtic	Sistemas de monitoramento	AD19	5%
		Internet de acesso público	AD20	5%

Dimensão de Avaliação	Sigla da Dimensão de Avaliação	Indicador	Sigla do indicador	Peso do indicador
Controle Interno	ADci	Elaboração de RELATÓRIO TRIMESTRAL GERENCIAL pela Concessionária	AD21	10%

Fonte: São Paulo Parcerias, 2025.

3.2. A nota de cada Indicador de Desempenho (ADi) será obtida conforme procedimento de verificação detalhado em *checklist.* O *checklist* será preenchido trimestralmente conforme a seguir:

Tabela 2: Checklist dos indicadores da Avaliação de Desempenho da dimensão de avaliação Utilidades

			Nota				
Indicador	**Sigla do indicador**	**Critério**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
Disponibilidade de água	AD01	Número de ocorrências[1]	0	1 a 2	3 a 4	5 a 6	7 ou mais
Disponibilidade de energia elétrica	AD02	Número de ambientes sem fornecimento de energia elétrica ou iluminação[2]	0	1 a 2	3 a 4	5 a 6	7 ou mais
Funcionamento de tomadas e luminárias	AD03	Número de ocorrências[3]	0	1 a 4	5 a 8	9 a 12	13 ou mais
Disponibilidade de gás	AD04	Número de ambientes com instalações de gás e sem fornecimento de gás ou com fornecimento insuficiente[4]	0	1	2	3	4 ou mais

Fonte: São Paulo Parcerias, 2025.

[1] Ocorrências são: ausência e/ou demora, e/ou vazão inadequada no fornecimento de água fria em ponto de água (como torneira, bacia sanitária, bebedouro etc.) nos vestiários, sanitários, cozinhas e demais ambientes em que existam instalações de água, entre outros. São excluídos das ocorrências os casos de indisponibilidade ou insuficiência do fornecimento de água causados por falha da distribuidora de água encanada prestadora do serviço ao Município. A aferição do indicador deve ser feita em período em que o fornecimento de água encanada ao edifício esteja normalizado.

[2] São excluídos das ocorrências os ambientes em que haja indisponibilidade ou insuficiência do fornecimento de energia elétrica causados por falha da distribuidora de energia prestadora do serviço ao Município. A aferição do indicador deve ser feita em período em que o fornecimento de energia elétrica ao edifício esteja normalizado.

[3] Ocorrências são: luminária inoperante; existência de curtos-circuitos; tomada inoperante; ambiente com fios desencapados ou outra desconformidade nas condições de segurança das instalações elétricas, entre outros. São excluídos das ocorrências os elementos que sofram de indisponibilidade ou insuficiência do

fornecimento de energia elétrica causados por falha da distribuidora de energia prestadora do serviço ao Município. A aferição do indicador deve ser feita em período em que o fornecimento de energia elétrica ao edifício esteja normalizado.

[4] São excluídos das ocorrências os ambientes em que haja indisponibilidade ou insuficiência do fornecimento de gás encanado causados por falha da distribuidora de gás prestadora do serviço ao Município. A aferição do indicador deve ser feita em período em que o fornecimento de gás encanado ao edifício esteja normalizado.

Tabela 3: Checklist dos indicadores da Avaliação de Desempenho da dimensão de avaliação Higiene e Limpeza

			Nota				
Indicador	**Sigla do indicador**	**Critério**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
Área interna, exceto sanitários	AD05	Número de ambientes, exceto sanitários, com ocorrências[1]	0	1 a 2	3 a 4	5 a 6	7 ou mais
Sanitários	AD06	Número de ocorrências[2]	0	1 a 3	4 a 6	7 a 9	10 ou mais
Área externa	AD07	Número de ocorrências[3]	0	1	2	3	4 ou mais

Fonte: São Paulo Parcerias, 2025.

[1] Ocorrências são: presença de sujeira ou detritos nos pisos, paredes ou tetos; umidade excessiva nos pisos; presença de poeira ou sujeira no mobiliário; ausência de lixeiras; lixeiras cheias; presença de odores desagradáveis; presença de roedores, animais peçonhentos e demais pragas, entre outros.

[2] Ocorrências são: presença de sujeira ou detritos nos pisos, paredes, tetos ou espelhos; umidade excessiva nos pisos; ausência de lixeiras; lixeiras cheias; presença de odores desagradáveis; presença de roedores, animais peçonhentos e demais pragas; ausência de papel toalha, papel higiênico ou sabonete; vasos e/ou assentos sanitários com presença de dejetos; ralo entupido ou sujo, entre outros.

[3] Ocorrências são: presença de sujeira ou detritos no piso; pontos de empoçamento no piso; ausência de lixeiras; lixeiras cheiras; presença de roedores, animais peçonhentos e demais pragas; ralou ou outro elemento de drenagem, entre outros.

Tabela 4: Checklist dos indicadores da Avaliação de Desempenho da dimensão de avaliação Acessibilidade

			Nota				
Indicador	**Sigla do indicador**	**Critério**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
Conformidade das instalações segundo normas de acessibilidade	AD08	Número de ambientes com ocorrências[1]	0	1	2	3	4 ou mais

Fonte: São Paulo Parcerias, 2025.

[1] Ocorrências são: ambiente sem os elementos de acessibilidade necessários instalados; ambiente com elementos de acessibilidade malconservados, avariados ou inadequados à acessibilidade universal, entre outros.

Tabela 5: Checklist dos indicadores da Avaliação de Desempenho da dimensão de avaliação Manutenção e Conservação

			Nota				
Indicador	**Sigla do indicador**	**Critério**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
Faces exteriores e fachadas	AD09	Número de ocorrências[1]	0	1 a 2	3 a 4	5 a 6	7 ou mais
Pisos e revestimentos internos	AD10	Número de ocorrências[2]	0	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 ou mais
Caixilhos	AD11	Número de ocorrências[3]	0	1 a 3	4 a 6	7 a 9	10 ou mais
Luminárias e sistemas elétricos	AD12	Número de ocorrências[4]	0	1 a 3	4 a 6	7 a 9	10 ou mais
Elevadores	AD13	Número de ocorrências[5]	0	1 a 2	3 a 4	5 a 6	7 ou mais
Aparelhos sanitários e louças	AD14	Número de ocorrências[6]	0	1 a 3	4 a 6	7 a 9	10 ou mais
Mobiliário e equipamentos	AD15	Número de ocorrências[7]	0	1 a 3	4 a 6	7 a 9	10 ou mais
Ar-condicionado	AD16	Número de ambientes com previsão de condicionamento do ar com sistema inoperante ou com avarias	0	1	2	3	4 ou mais
Instalações hidrossanitárias e de combate a incêndio	AD17	Número de ocorrências[8]	0	1	2	3	4 ou mais
Área externa	AD18	Número de ocorrências[9]	0	1 a 3	4 a 6	7 a 9	10 ou mais

Fonte: São Paulo Parcerias, 2025.

[1] Ocorrências são: falhas ou desgaste nas pinturas da fachada; presença de manchas de infiltração; rachaduras aparentes no revestimento; complementações de pintura em cor ou textura diferente da original; elementos decorativos avariados, entre outros.

[2] Ocorrências são: falha ou desgaste em revestimentos de paredes, pisos ou tetos internos; presença de manchas de infiltração; rachaduras aparentes no revestimento; complementações de revestimentos em cor ou textura diferente da original; elementos arquitetônicos avariados, entre outros.

[3] Ocorrências são: falha ou desgaste na pintura de portas, janelas, grelhas ou outros caixilhos; avarias em ferragens e condições de operação de caixilhos; trechos envidraçados com panos de vidro faltantes, entre outros.

[4] Ocorrências são: luminária com estrutura ou lâmpada avariada; interruptores avariados ou inoperantes; tomadas avariadas; tubulações elétricas aparentes avariadas, entre outros.

[5] Ocorrências são: elevadores inoperantes; avarias nas botoeiras externas ou portas dos elevadores; luminárias internas inoperantes ou com condições não-ideais de iluminação; avarias nos elevadores internos; avarias nas botoeiras internas dos elevadores; avarias nos pisos dos elevadores, entre outros.

[6] Ocorrências são: vaso sanitário sem assento; vaso sanitário, lavatório ou outro elemento sanitário avariado ou inoperante; torneira, chuveiro ou outro elemento associado avariado, com marcas de ferrugem ou inoperante; armários ou espelhos avariados, entre outros.

[7] Ocorrências são: elemento de mobiliário inoperante, com peças faltantes, cantos vivos que ofereçam risco ao USUÁRIO, instabilidade estrutural, estofamentos rasgados ou outras avarias; equipamentos eletrônicos de apoio aos ambientes do edifício inoperantes, avariados ou em condições que ofereçam risco ao USUÁRIO, entre outros.

[8] Ocorrências são: ponto e água inoperante; ponto de saída de esgoto entupido ou apresentando acúmulo de dejetos; avaria nas instalações de coleta e destinação de águas pluviais; hidrante, extintor de incêndio, sprinkler ou outro elemento de combate a incêndio avariado, de especificação técnica incorreta ou inoperante, entre outros.

[9] Ocorrências são: falha ou desgaste em revestimentos de piso; presença de manchas de infiltração; rachaduras aparentes no revestimento; complementações de revestimentos em cor ou textura diferente da original; elementos decorativos avariados; muros, gradis ou portões avariados, entre outros.

Tabela 6: Checklist dos indicadores da Avaliação de Desempenho da dimensão de avaliação Tecnologias de Informação e Comunicação

			Nota				
Indicador	**Sigla do indicador**	**Critério**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
Sistemas de monitoramento	AD19	Indisponibilidade ou avaria de elementos do sistema de monitoramento previsto.	0	1	2	3	4 ou mais
Internet de acesso público	AD20	Número de ambientes de acesso público em que não há acesso à rede *wi-fi* de acesso público.	0	1	2	3	4 ou mais

Fonte: São Paulo Parcerias, 2025.

Tabela 7: Checklist dos indicadores da Avaliação de Desempenho da dimensão de avaliação Controle Interno

			Nota				
Indicador	**Sigla do indicador**	**Critério**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
Elaboração de relatório pela Concessionária	AD21	Elaboração de RELATÓRIO TRIMESTRAL GERENCIAL pela CONCESSIONÁRIA	Completo	não aplicável	não aplicável	não aplicável	Incompleto / Não fornecido

Fonte: São Paulo Parcerias, 2025.

3.3. A Nota Final da Avaliação de Desempenho do GASÔMETRO (NFAD) é dada pelas seguintes expressões:

(i) $$\mathrm{ADu} = 0{,}0375 \times (\mathrm{AD01} + \mathrm{AD02} + \mathrm{AD03} + \mathrm{AD04})$$

Em que:

ADu = Nota do Indicador de Desempenho do GASÔMETRO para Utilidades.

AD01 = Nota do Indicador de Desempenho para Disponibilidade de água.

AD02 = Nota do Indicador de Desempenho para Disponibilidade de energia elétrica.

AD03 = Nota do Indicador de Desempenho para Funcionamento de tomadas e luminárias.

AD04 = Nota do Indicador de Desempenho para Disponibilidade de gás.

(ii) $$\mathrm{ADhl} = 0{,}1 \times (\mathrm{AD05}) + 0{,}05 \times (\mathrm{AD06}) + 0{,}05 \times (\mathrm{AD07})$$

Em que:

ADhl = Nota do Indicador de Desempenho do GASÔMETRO para Conformidade com critérios de Higiene e Limpeza.

AD05 = Nota do Indicador de Desempenho para Área interna, exceto sanitários.

AD06 = Nota do Indicador de Desempenho para Sanitários.

AD07 = Nota do Indicador de Desempenho para Área externa.

(iii) $\mathrm{ADa} = 0{,}1 \times (\mathrm{AD08})$

Em que:

ADa = Nota do Indicador de Desempenho do GASÔMETRO para Conformidade das instalações segundo normas de acessibilidade.
AD08 = Nota do Indicador de Desempenho para Conformidade das instalações segundo normas de acessibilidade.

(iv) $\mathrm{ADmc} = 0{,}035 \times (AD09 + AD10 + AD11 + AD12 + AD13 + AD14 + AD15 + AD16 + AD17 + AD18)$

Em que:

ADmc = Nota do Indicador de Desempenho do GASÔMETRO para Conformidade com Critérios de Manutenção e Conservação.
AD09 = Nota do Indicador de Desempenho para Faces exteriores e fachadas.
AD10 = Nota do Indicador de Desempenho para Pisos e revestimentos internos.
AD11 = Nota do Indicador de Desempenho para Caixilhos.
AD12 = Nota do Indicador de Desempenho para Luminárias e sistemas elétricos.
AD13 = Nota do Indicador de Desempenho para Elevadores.
AD14 = Nota do Indicador de Desempenho para Aparelhos sanitários e louças.
AD15 = Nota do Indicador de Desempenho para Mobiliário e equipamentos.
AD16 = Nota do Indicador de Desempenho para Ar-condicionado.
AD17 = Nota do Indicador de Desempenho para Instalações hidrossanitárias e de combate a incêndio.
AD18= Nota do Indicador de Desempenho para Área externa.

(v) $\mathrm{ADtic} = 0{,}05 \times (\mathrm{AD19} + \mathrm{AD20})$

Em que:

ADtic = Nota do Indicador de Desempenho do GASÔMETRO para Disponibilidade e Funcionamento do Sistema de Captação e/ou Registro e Transmissão de Imagens em Perfeitas Condições de Utilização.

AD19 = Nota do Indicador de Desempenho para Sistemas de monitoramento.

AD20 = Nota do Indicador de Desempenho para Internet de acesso público.

(vi) $\mathrm{ADci} = 0{,}1 \times (\mathrm{AD21})$

Em que:

ADci = Nota do Indicador de Desempenho do GASÔMETRO de Desempenho de Controle Interno.

AD21= Nota do Indicador de Desempenho para Elaboração de relatório pela Concessionária.

De forma que a expressão final é dada abaixo:

(vii) $\mathrm{NFAD} = ADu + ADhl + ADa + ADmc + ADtic + ADci$

Em que:

NFAD = Nota Final de Avalição de Desempenho para o GASÔMETRO.

ADu = Nota do Indicador de Desempenho do GASÔMETRO para Utilidades.

ADhl = Nota do Indicador de Desempenho do GASÔMETRO para Conformidade com critérios de Higiene e Limpeza.

ADa = Nota do Indicador de Desempenho do GASÔMETRO para Conformidade das instalações segundo normas de acessibilidade.

ADmc = Nota do Indicador de Desempenho do GASÔMETRO para Conformidade com Critérios de Manutenção e Conservação.

ADtic = Nota do Indicador de Desempenho do GASÔMETRO para Disponibilidade e Funcionamento do Sistema de Captação e/ou Registro e Transmissão de Imagens em Perfeitas Condições de Utilização.

ADci = Nota do Indicador de Desempenho do GASÔMETRO de Desempenho de Controle Interno.

3.4. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, a cada três meses, o RELATÓRIO TRIMESTRAL GERENCIAL com evidências de seu desempenho nas dimensões de avaliação, nos termos estabelecidos no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

3.5. Na hipótese de avaliação da dimensão Controle Interno apresentar nota 1 (um), referente à não entrega do RELATÓRIO TRIMESTRAL GERENCIAL ou a sua entrega de maneira incompleta, a CONCESSIONÁRIA deverá reapresentá-lo em até 10 (dez) dias após o recebimento dos resultados da avaliação.

3.6. Caso a CONCESSIONÁRIA apresente a média aritmética de desempenho menor ou igual a 2,5 (dois inteiros e cinco décimos) para um mesmo indicador de desempenho por 3 (três) medições consecutivas, ela deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido indicador de desempenho, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

3.7. Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o referido plano no prazo estipulado, a nota do referido indicador de desempenho deve ser 0 (zero) nos meses subsequentes ao de nota abaixo de 2,5 (dois décimos e meio), até a apresentação.

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

4.1. As diretrizes para a Pesquisa de Satisfação do Usuário estão dispostas no APÊNDICE I – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO, parte integrante deste ANEXO IV – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

4.2. As notas dos encargos avaliados pela Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO, presentes no item 5 deste documento, deverão possuir um valor numérico que varie entre 0 (zero) e 1 (um). O Instituto de Pesquisa responsável pela aferição dessa nota é livre para definir o método de se questionar os USUÁRIOS para esse fim, conforme o referido APÊNDICE I – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO.

4.3. O formulário a seguir apresenta um questionário exemplificativo. A versão final do questionário deverá ser elaborada pelo Instituto de Pesquisa e deverá ser apresentado na Etapa I do trabalho, estando sujeita, no segundo caso, à aprovação do PODER CONCEDENTE.

4.4. O questionário definitivo deve oferecer perguntas objetivas e que avaliem com precisão cada indicador, bem como permitir a adequada padronização das perguntas e a caracterização do perfil demográfico dos USUÁRIOS.

Tabela 8 – Exemplo de formulário de pesquisa de satisfação do usuário

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO
Idade:
Ocupação:
Etnia:
Gênero: [M] - [F] - [Outro. Qual?] - [Não declarado]
Possui algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida:

Higiene e Limpeza	**Excelente**	**Bom**	**Ruim**	**Péssimo**
Como você avalia a qualidade da limpeza e higiene dos sanitários do Gasômetro?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Como você avalia a disponibilidade de sabonete, papel higiênico e outros materiais nos sanitários do Gasômetro?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Como você avalia o odor dos sanitários do Gasômetro?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Como você avalia a qualidade da limpeza e higiene dos demais ambientes do Gasômetro (considerando, por exemplo, limpeza do piso, paredes e mobiliários)?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Qualidade dos ambientes	**Excelente**	**Bom**	**Ruim**	**Péssimo**
Como você avalia o estado de conservação dos ambientes do Gasômetro (considerando, por exemplo, situação dos pisos, paredes, mobiliários, portas e janelas)?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Como você avalia o conforto oferecido pelos ambientes do Gasômetro (considerando, por exemplo, temperatura e qualidade do ar, qualidade da iluminação e controle de ruídos)?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Como você avalia a qualidade e estabilidade do sinal de *wi-fi* disponível no Gasômetro?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Como você avalia a sensação de segurança proporcionada no Gasômetro?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Serviços oferecidos	**Excelente**	**Bom**	**Ruim**	**Péssimo**
Como você avalia a qualidade das atividades culturais oferecidas no Gasômetro (oferecidas, por exemplo, no Teatro Elis Regina, Cinema e espaços expositivos)?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Qual a sua avaliação sobre a relação custo-benefício entre os preços praticados e atrações oferecidas nos espaços culturais do Gasômetro?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Como você avalia a qualidade dos serviços gastronômicos oferecidos no Gasômetro (quanto à disponibilidade, variedade e qualidade)?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Qual a sua avaliação sobre a relação custo-benefício entre os preços praticados e a qualidade dos itens de alimentação e bebidas comercializados?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Fonte: São Paulo Parcerias, 2025.

5. NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

5.1. Para cálculo da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO (NFPS), serão utilizados as siglas e os pesos da tabela abaixo.

Tabela 8 – Encargos e indicadores da Pesquisa de Satisfação

Dimensão da Pesquisa	Indicador	Sigla do indicador (PSi)	Peso do indicador
Higiene e limpeza	Limpeza e higiene dos sanitários	PS01	10%
	Disponibilidade de materiais nos sanitários	PS02	5%
	Odor dos sanitários	PS03	5%
	Higiene e limpeza dos demais ambientes	PS04	10%
Qualidade dos ambientes	Estado de conservação	PS05	10%
	Conforto	PS06	10%
	Sinal *wi-fi*	PS07	5%
	Sensação de segurança	PS08	5%
Serviços oferecidos	Qualidade das atividades culturais	PS09	15%
	Custo das atividades culturais	PS10	10%
	Qualidade dos serviços gastronômicos	PS11	10%
	Custo dos serviços gastronômicos	PS12	5%

Fonte: São Paulo Parcerias, 2025.

5.2. A Nota Geral de cada Indicador da Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSig), que comporá o cálculo da Nota Final da Pesquisa de Satisfação de Usuário (NFPS), será calculada a partir da média aritmética das notas obtidas para cada Indicador para o GASÔMETRO, conforme tabela abaixo:

Tabela 9 – Nota Geral dos Indicadores de Desempenho

Média Aritmética de PSi	Nota PSi Geral (PSig)
≥ 0,9 e ≤ 1	1,00
≥ 0,8 e < 0,9	0,75
≥ 0,6 e < 0,8	0,50
≥ 0,5 e < 0,6	0,25
< 0,5	0

Fonte: São Paulo Parcerias, 2025.

A Nota Final da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO (NFPS) do GASÔMETRO é descrita pela seguinte expressão:

$$\begin{aligned}\text{NFPS} = (\text{PS01g} \times 0{,}10) + (\text{PS02g} \times 0{,}05) + (\text{PS03g} \times 0{,}05) + (\text{PS04g x } 0{,}10) \\ + (\text{PS05g} \times 0{,}10) + (\text{PS06g} \times 0{,}10) + (\text{PS07g} \times 0{,}05) + (\text{PS08g} \times 0{,}05) \\ + (\text{PS09g} \times 0{,}15) + (\text{PS10g} \times 0{,}10) + (\text{PS11g} \times 0{,}10) + (\text{PS12} \times 0{,}05)\end{aligned}$$

Em que:

NFPS = Nota da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO

PS01g = Nota da Satisfação Relativa à Limpeza e Higiene dos sanitários

PS02g = Nota da Satisfação Relativa à Disponibilidade de materiais nos sanitários

PS03g = Nota da Satisfação Relativa ao Odor dos sanitários

PS04g = Nota de Satisfação Relativa à Higiene e limpeza dos demais ambientes.

PS05g = Nota da Satisfação Relativa ao Estado de conservação dos ambientes.

PS06g = Nota da Satisfação Relativa ao Conforto geral.

PS07g = Nota da Satisfação Relativa à Qualidade do sinal Wi-Fi.

PS08g = Nota da Satisfação Relativa à Sensação de Segurança.

PS09g = Nota da Satisfação Relativa à Qualidade das atividades culturais oferecidas.

PS10g = Nota da Satisfação Relativa ao Custo das atividades culturais oferecidas.

PS11g = Nota da Satisfação Relativa à Qualidade dos serviços gastronômicos oferecidos.

PS12g = Nota da Satisfação Relativa ao Custo dos serviços gastronômicos oferecidos.

5.3. A NFPS variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima. Após cada trimestre de aferição, o Instituto de Pesquisa deverá elaborar relatório compreendendo o resultado Nota Final da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO bem como todas as informações pertinentes quanto à pesquisa conduzida, inclusive o perfil demográfico dos USUÁRIOS.

5.4. O Instituto de Pesquisa deverá consolidar e enviar à CONCESSIONÁRIA e, quando aplicável, ao PODER CONCEDENTE o relatório relativo à Pesquisa de Satisfação de USUÁRIOS, compreendendo o resultado da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO, em até 10 (dez) dias após o encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

5.5. Caso a CONCESSIONÁRIA apresente média aritmética de desempenho menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) na qualidade de serviço para um mesmo indicador da Pesquisa de Satisfação do Usuário por 3 (três) medições consecutivas, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no

prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido indicador da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

5.6. Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o referido plano no prazo estipulado, a nota do referido indicador da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO deve ser 0 (zero) nos meses subsequentes ao de nota abaixo de 0,5 (cinco décimos), até a apresentação.

6. NOTA FINAL DE RESPOSTA A RECLAMAÇÕES

6.1. O objetivo do indicador de resposta a reclamações é checar se a CONCESSIONÁRIA responde às reclamações dos USUÁRIOS por meio da Central de Atendimento ao Cidadão 156 ou canais próprios. O prazo para resposta da reclamação do problema relatado deverá ser de, no máximo, 5 (cinco) dias úteis. O prazo é contabilizado a partir do recebimento da reclamação pela CONCESSIONÁRIA pela Central de Atendimento ao Cidadão 156 ou diretamente do USUÁRIO. A resposta ao USUÁRIO deverá ser comunicada ao PODER CONCEDENTE, indicando o prazo para a resolução do problema indicado.

6.2. O prazo para resolução do problema indicado na resposta não poderá exceder 15 (quinze) dias úteis, e deverá ser proporcional à complexidade da resolução da reclamação.

6.3. Somente em casos excepcionais, e devidamente justificados, a CONCESSIONÁRIA poderá apresentar ao PODER CONCEDENTE solicitação para prazo maior de resolução do problema. Este prazo estará sujeito à avaliação do PODER CONCEDENTE, que poderá aceitar ou não a solicitação pela CONCESSIONÁRIA.

6.4. A ausência de resolução dentro do prazo estará sujeita à aplicação das sanções e penalidades previstas no CONTRATO.

6.5. A quantidade de reclamações que não apresentarem resposta no prazo indicado neste Capítulo será contabilizada pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO trimestralmente.

6.6. A Nota Final do indicador (NFRR) será atribuída conforme a escala da tabela abaixo:

Tabela 10 – NFRR segundo escala de reclamações respondidas fora do prazo

Quantidade de reclamações respondidas fora do prazo	NFRR
0	1
1 a 9	0,5

Quantidade de reclamações respondidas fora do prazo	NFRR
10 ou mais	0

Fonte: São Paulo Parcerias, 2025.

6.7. Se a CONCESSIONÁRIA responder 10 (dez) ou mais reclamações fora do prazo de 5 (cinco) dias úteis no período de 30 (trinta) dias, a NFRR será 0 (zero).

6.8. A NFRR começa a ser contabilizada a partir do trimestre do TERMO DE INÍCIO DA OPERAÇÃO

7. FATOR DE DESEMPENHO (FD)

7.1. O resultado do FD compõe o valor da CONTRAPRESTAÇÃO TRIMESTRAL EFETIVA a ser pago pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA nos termos do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO E DO APORTE.

7.2. A cada trimestre deverá ser calculada a nota do Fator de Desempenho Trimestral (FDt), conforme a fórmula a seguir:

$$\mathrm{FDt} = \big((\mathrm{NFAD}/5 \times 0{,}60) + (\mathrm{NFPS} \times 0{,}20) + (\mathrm{NFRR} \times 0{,}20)\big)$$

Em que:

FDt = Nota do Fator de Desempenho Trimestral

NFAD = Nota Final de Avaliação de Desempenho obtida para aquele trimestre

NFPS = Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário obtida para aquele trimestre

NFRR = Nota Final de Resposta de Reclamações obtida para aquele trimestre

7.3. O FDt variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima.

7.4. As avaliações serão realizadas a partir do trimestre em que for iniciada a operação do GASÔMETRO.

7.5. Se a CONCESSIONÁRIA obtiver FDt inferior a 0,5 (cinco décimos) por 3 (três) trimestres consecutivos, no período de 1 (um) ano, ou 4 (quatro) trimestres não consecutivos, em um período de 3 (três) anos, o PODER CONCEDENTE poderá instaurar processo administrativo para decretar a caducidade do CONTRATO.

7.6. Caso seja decretada, a caducidade deverá produzir efeitos sobre a totalidade do CONTRATO.

8. CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES

8.1. Caso o Instituto de Pesquisa, por razões atribuíveis à CONCESSIONÁRIA, não realize as pesquisas conforme disposto neste ANEXO, será atribuída a nota mínima à Nota Final da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO (NFPS).

8.2. Caso o Instituto de Pesquisa, por razões atribuíveis ao próprio PODER CONCEDENTE, não realize as pesquisas conforme disposto nesse ANEXO, será atribuída a nota máxima à Nota Final da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO (NFPS).

8.3. Caso o AGENTE TÉCNICO DE APOIO, por razões atribuíveis à CONCESSIONÁRIA, não realize as avaliações conforme disposto nesse ANEXO, será atribuída a nota mínima à Nota Final da Avaliação de Desempenho (NFAD).

8.4. Caso o AGENTE TÉCNICO DE APOIO, por razões atribuíveis ao PODER CONCEDENTE, não realize as avaliações conforme disposto nesse ANEXO, será atribuída a nota máxima à Nota Final da Avaliação de Desempenho (NFAD).

9. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

9.1. Após cada trimestre de aferição, o AGENTE TÉCNICO DE APOIO deverá elaborar RELATÓRIO DE DESEMPENHO compreendendo o resultado da Nota Final de Avaliação de Desempenho bem como todas as informações utilizadas para a sua aferição e dos INDICADORES DE DESEMPENHO que o compõem.

9.2. Após cada trimestre de aferição, o Instituto de Pesquisa especializado deverá consolidar e enviar, à CONCESSIONÁRIA, ao PODER CONCEDENTE e ao AGENTE TÉCNICO DE APOIO, relatório compreendendo o resultado da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário bem como todas as informações utilizadas para a sua aferição e dos INDICADORES DE DESEMPENHO que o compõem, no prazo de até 5 (cinco) dias após o encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

9.3. O AGENTE TÉCNICO DE APOIO deve consolidar e enviar, à CONCESSIONÁRIA, ao PODER CONCEDENTE e à INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA, o RELATÓRIO DE DESEMPENHO, compreendendo, além do resultado da Nota Final de Avaliação de Desempenho, a Nota Final da Pesquisa de

Satisfação do Usuário, a Nota Final de Resposta a Reclamações e o cálculo do Fator de Desempenho Trimestral, no prazo de até 10 (dez) dias após o encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

9.4. O AGENTE TÉCNICO DE APOIO deve enviar às PARTES, a cada trimestre, o resultado da aferição do FATOR DE DESEMPENHO.

9.5. O AGENTE TÉCNICO DE APOIO deve consolidar e enviar à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE o resultado da aferição do FATOR DE DESEMPENHO, nos termos do subitem 9.4, no prazo de até 5 (cinco) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

9.6. O AGENTE TÉCNICO DE APOIO não substitui e nem afasta o exercício do poder de fiscalização do PODER CONCEDENTE no âmbito da CONCESSÃO.

9.7. A contratação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO não impede que o PODER CONCEDENTE realize a aferição dos indicadores ou eventuais vistorias por conta própria.

9.8. Nos casos previstos no subitem acima, o PODER CONCEDENTE poderá contestar os resultados das medições realizadas pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO.

9.9. As vistorias para preenchimento dos formulários de avaliação podem ocorrer independentemente de aviso prévio, devendo a CONCESSIONÁRIA conferir livre acesso aos fiscais do PODER CONCEDENTE e/ou aos responsáveis do AGENTE TÉCNICO DE APOIO a todas as instalações, desde que estejam a trabalho, devidamente credenciados e identificados.

9.10. À CONCESSIONÁRIA é facultado, em qualquer caso, o acompanhamento das vistorias *in loco*.

9.11. Havendo a necessidade de se realizar vistorias sem que haja AGENTE TÉCNICO DE APOIO contratado, o PODER CONCEDENTE deve realizar as vistorias necessárias durante o período que perdurar a situação, devendo a CONCESSIONÁRIA ressarcir ao PODER CONCEDENTE qualquer custo adicional decorrente exclusivamente dessa(s) atividade(s).

10. DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA E AGENTE TÉCNICO DE APOIO

10.1. O AGENTE TÉCNICO DE APOIO e o Instituto de Pesquisa devem ser pessoas jurídicas de direito privado que comprovem total independência e imparcialidade com relação à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE.

10.2. O Instituto de Pesquisa deve ser pessoa jurídica de direito privado com comprovada experiência em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas.

10.3. O AGENTE TÉCNICO DE APOIO e o Instituto de Pesquisa serão contratados, sob o regime privado, pela CONCESSIONÁRIA, a quem competirá arcar, integralmente, com os respectivos custos da contratação.

10.4. A seleção e contratação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO e 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, devem ser realizadas pela CONCESSIONÁRIA com observância à impessoalidade, à igualdade e à publicidade, aplicando-se os seguintes parâmetros:

10.4.1. Publicação de edital de chamamento público para a apresentação de propostas para a prestação de serviços de AGENTE TÉCNICO DE APOIO e do Instituto de Pesquisa no sítio eletrônico da CONCESSIONÁRIA e em 2 (dois) jornais de grande circulação com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência da data de seleção;

10.4.2. Previsão, no edital de chamamento público, apenas de requisitos de qualificação técnica relativos à demonstração de experiência prévia em atividades de fiscalização de contrato, auditoria operacional e certificação de processos, para o caso do AGENTE TÉCNICO DE APOIO, e de experiência prévia em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas para o caso do Instituto de Pesquisa; e

10.4.3. Adoção de critério de seleção com base apenas em técnica ou técnica e preço.

10.5. A atuação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO e do Instituto de Pesquisa terá início no mês em que o for iniciada a operação do GASÔMETRO e perdurará até o final do CONTRATO, sendo

que as Etapas I descritas nos subitens 10.28 “a)” e 10.29 “a)” devem estar finalizadas até o início do período de aferição do primeiro FD.

10.6. A contratação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO e do Instituto de Pesquisa deverá observar as diretrizes indicadas no corpo deste ANEXO e no CONTRATO.

10.7. As empresas ou consórcios deverão atender aos seguintes requisitos:

a) ter pelo menos 5 (cinco) anos de experiência no objeto;

b) ter comprovadamente executado serviços de características semelhantes aos descritos neste item, assim entendidos como atividades de verificação, auditoria, gerenciamento e supervisão para o caso do AGENTE TÉCNICO DE APOIO e experiência em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas para o caso do Instituto de Pesquisa;

c) não ser controladora, controlada ou coligada da CONCESSIONÁRIA ou de seus acionistas;

a) não estar submetida a liquidação, intervenção ou Regime de Administração Especial Temporária - RAET, falência ou recuperação judicial; não encontrar-se em cumprimento de pena de suspensão temporária de participação em licitação ou impedimento de contratar com a Administração; não ter sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, bem como não ter sido condenada, por sentença transitada em julgado, a pena de interdição de direitos devido à prática de crimes ambientais, conforme disciplinado no art. 10 da Lei Federal nº 9.605, de 12.02.1998; e

b) contar com equipe técnica de especialistas de nível superior, qualificados profissionalmente.

10.8. Adicionalmente ao disposto no subitem 10.7, deverão ser observados os seguintes critérios:

a) Atendimento aos parâmetros estabelecidos neste ANEXO;

b) Preço compatível com o mercado; e

c) Experiência e qualificação compatível com o objeto do contrato.

10.9. Observados os requisitos e impedimentos referidos previstos neste ANEXO, a equipe do AGENTE TÉCNICO DE APOIO deverá contar com especialistas de nível superior em todas as áreas de conhecimento relevantes para o desempenho das atribuições elencadas neste ANEXO.

10.10. Dentre os profissionais indicados para compor a equipe técnica do AGENTE TÉCNICO DE APOIO, deverão necessariamente estar relacionadas pessoas devidamente qualificadas profissionalmente para as devidas certificações com emissão de relatórios e laudos técnicos de aferição do cumprimento de todas as diretrizes constantes deste contrato, com observância das normas nacionais e internacionais e de demais técnicas e métodos aplicáveis à CONCESSÃO.

10.11. O contrato a ser celebrado entre a CONCESSIONÁRIA e o AGENTE TÉCNICO DE APOIO, bem como o contrato a ser celebrado entre a CONCESSIONÁRIA e o Instituto de Pesquisa, não poderá exceder o prazo de vigência de 5 (cinco) anos e, sempre que houver disponibilidade no mercado, deverá ser promovida a rotatividade entre a empresa e os profissionais a serem contratados.

10.12. Havendo a constatação de que a CONCESSIONÁRIA agiu de má-fé ao realizar a seleção e a contratação da entidade responsável, poderão ser aplicadas as penalidades previstas no CONTRATO.

10.13. Caso haja, por parte da entidade responsável o descumprimento de qualquer regra do CONTRATO e de seus ANEXOS, o PODER CONCEDENTE poderá requerer à CONCESSIONÁRIA a contratação de nova entidade responsável.

10.14. Em até 6 (seis) meses antes do término do contrato celebrado com o AGENTE TÉCNICO DE APOIO a CONCESSIONÁRIA deverá iniciar procedimento de seleção de novo AGENTE TÉCNICO DE APOIO mediante submissão das empresas selecionadas ao PODER CONCEDENTE.

10.15. Em até 6 (seis) meses antes do término do contrato celebrado com o Instituto de Pesquisa a CONCESSIONÁRIA deverá iniciar procedimento de seleção de novo Instituto de Pesquisa mediante submissão das empresas selecionadas ao PODER CONCEDENTE.

10.16. Quando da contratação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO, a CONCESSIONÁRIA fará constar no contrato a obrigação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO atender integralmente ao disposto no CONTRATO.

10.17. Quando da contratação do Instituto de Pesquisa, a CONCESSIONÁRIA fará constar no contrato a obrigação do Instituto de Pesquisa atender integralmente ao disposto no CONTRATO.

VEDAÇÕES

10.18. Não poderão ser contratadas como AGENTE TÉCNICO DE APOIO ou como Instituto de Pesquisa as seguintes pessoas jurídicas e ou consórcios:

a) Impedidas ou suspensas de contratar com a Administração Pública;

b) Cujos sócios tenham participação direta ou indireta na administração ou no quadro societário da CONCESSIONÁRIA;

c) Que prestem serviço de auditoria independente no âmbito do CONTRATO;

d) Que possuam contrato vigente com a CONCESSIONÁRIA, ainda que com objeto diverso; e

e) Que, de alguma forma, possam ter sua independência e imparcialidade comprometidas.

CONTRATO

10.19. A CONCESSIONÁRIA deverá, elaborar e submeter à aprovação do PODER CONCEDENTE o Termo de Referência para a contratação e Minuta de Contrato a ser celebrado com o AGENTE TÉCNICO DE APOIO e com o Instituto de Pesquisa, observadas as disposições específicas contidas no CONTRATO.

10.20. A Minuta de Contrato deverá conter, pelos menos, as seguintes disposições:

a) objeto do CONTRATO;

b) objeto da contratação em questão;

c) A descrição detalhada das atividades a serem desenvolvidas pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO ou pelo Instituto de Pesquisa;

d) Os relatórios a serem entregues e os respectivos prazos;

e) Duração do contrato limitada a 5 (cinco) anos;

f) Condições de sigilo e de propriedade das informações; e

g) Relacionamento com o contratante e com o PODER CONCEDENTE.

10.21. A Minuta de Contrato deverá prever que o AGENTE TÉCNICO DE APOIO, bem como o do Instituto de Pesquisa, em seu respectivo contrato, atuará com independência e imparcialidade.

10.22. A avaliação dos serviços prestados pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO, bem como do Instituto de Pesquisa, por parte do PODER CONCEDENTE, se restringirá à observância dos seus aspectos formais, tais como, apresentação em formato adequado, no prazo avençado, subscrito por pessoa competente, dentre outros.

10.23. Eventuais discordâncias quanto ao conteúdo produzido pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO ou pelo Instituto de Pesquisa serão dirimidas conforme os mecanismos de solução de conflitos previstos no CONTRATO.

RELAÇÃO COM AS PARTES

10.24. Todos os documentos, relatórios, manuais, análises e estudos produzidos pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO ainda que em versões preliminares, deverão ser produzidos em duas vias e entregues, concomitantemente, à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE.

10.25. Para aqueles serviços em que o AGENTE TÉCNICO DE APOIO atuará mediante demanda, tanto a CONCESSIONÁRIA, quanto o PODER CONCEDENTE poderão requerer formalmente sua prestação, devendo o AGENTE TÉCNICO DE APOIO cientificar a outra parte de imediato.

10.26. O AGENTE TÉCNICO DE APOIO e o Instituto de Pesquisa gozam de total independência técnica para realização dos serviços ora contratados, sendo que eventuais discordâncias quanto ao conteúdo do seu trabalho não ensejará a aplicação de quaisquer penalidades, atrasos ou descontos sobre sua remuneração.

10.27. A CONCESSIONÁRIA garantirá ao PODER CONCEDENTE e ao AGENTE TÉCNICO DE APOIO acesso irrestrito às instalações e equipamentos da CONCESSÃO assim como aos sistemas de acompanhamento e monitoramento dos SERVIÇOS CONCEDIDOS, quando aplicável.

10.28. O trabalho do Instituto de Pesquisa será divido 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 no desenvolvimento da metodologia de realização das pesquisas, na padronização dos relatórios a serem entregues e na definição das formas de comunicação oficial junto à CONCESSIONÁRIA e 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

b) Etapa II: consiste 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.

10.29. O trabalho do AGENTE TÉCNICO DE APOIO será divido em duas etapas, de acordo com as demais regras deste ANEXO:

a) Etapa I consiste no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados da CONCESSIONÁRIA e da metodologia de realização das pesquisas, na padronização dos relatórios a serem entregues e na definição das formas de comunicação oficial junto à CONCESSIONÁRIA e, quando aplicável, ao PODER CONCEDENTE. Com base neste diagnóstico inicial, será possível

o desenvolvimento de sugestões de melhoria nos procedimentos pela CONCESSIONÁRIA e, quando aplicável, pelo PODER CONCEDENTE; e

b) Etapa II consiste na aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, na coleta de dados, e na verificação e cálculo dos INDICADORES DE DESEMPENHO durante a vigência do CONTRATO, prevendo-se, também, o aperfeiçoamento do diagnóstico elaborado na Etapa I, a partir dos procedimentos verificados empiricamente, conforme aprovado pelo PODER CONCEDENTE.