

CONCORRÊNCIA Nº [•].2022/SDECTI/SEPE

ANEXO IV - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

CONCESSÃO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE GESTÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO COMPLEXO MULTIUSO GERALDO MAGALHÃES “GERALDÃO”, NO MUNICÍPIO DO RECIFE, BEM COMO A EXECUÇÃO DE OBRAS E SERVIÇOS DE ENGENHARIA NO COMPLEXO

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. O presente anexo integra o CONTRATO, cujo objeto é a CONCESSÃO para a prestação dos serviços de gestão, operação, manutenção e exploração do Complexo Multiuso Geraldo Magalhães “Geraldão”, no Município do Recife, bem como a execução de obras e serviços de engenharia no Complexo.

1.2. Este documento disciplina o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA, destinado à permanente e constante avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA durante o período da CONCESSÃO, por intermédio dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, desenhados para incentivar a CONCESSIONÁRIA a alcançar níveis elevados de desempenho.

2. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

2.1. O início da incidência do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO é contado a partir do 13º (décimo terceiro) mês contado da ORDEM DE INÍCIO.

2.2. Do início da vigência do CONTRATO até incidência do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO a CONCESSIONÁRIA pagará ao PODER CONCEDENTE a OUTORGA VARIÁVEL PADRÃO, conforme subcláusula 10.5 do CONTRATO.

2.3. O FATOR DE DESEMPENHO será calculado semestralmente, a cada CICLO DE AVALIAÇÃO, até o fim do prazo da CONCESSÃO.

2.4. O primeiro CICLO DE AVALIAÇÃO se iniciará no 13º mês da CONCESSÃO e terminará ao final de seu 18º mês.

2.5. A OUTORGA VARIÁVEL será paga mensalmente, até o último dia do mês, de acordo com o FATOR DE DESEMPENHO calculado no último CICLO DE AVALIAÇÃO.

2.6. A fiscalização do cumprimento dos encargos e obrigações pela CONCESSIONÁRIA será exercida por servidores designados pelo PODER CONCEDENTE.

2.7. O PODER CONCEDENTE, durante toda a vigência do CONTRATO, pode se valer do apoio técnico de terceiros, inclusive VERIFICADOR INDEPENDENTE, para realizar a coleta de informações e aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO.

2.8. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá ser contratado pela CONCESSIONÁRIA até 180 (cento e oitenta) dias contados da ORDEM DE INÍCIO, nos termos da Cláusula 25 do CONTRATO.

3. FATOR DE DESEMPENHO

3.1. O desempenho da CONCESSIONÁRIA será mensurado por meio do FATOR DE DESEMPENHO (FD), calculado conforme este ANEXO e que impacta diretamente no valor a ser pago como OUTORGA VARIÁVEL pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE.

3.2. A pontuação do FATOR DE DESEMPENHO pode variar de 0 a 100, conforme a Tabela 1.

Tabela 1 – Relação do Fator de Desempenho e Outorga Variável devida

Pontuação do Fator de Desempenho (FD)	Outorga Variável	Percentual da receita bruta apurada no semestre
Abaixo de 60	MÁXIMA	6%
Entre 60 e 90	PADRÃO	5%
Maior que 90	MÍNIMA	4%

3.3. O FD está classificado em 3 (três) categorias, quais sejam:

a) Atende satisfatoriamente a todos os níveis de serviço do CONTRATO: intervalo entre 60 (sessenta) e 90 (noventa) pontos, resultando no pagamento da OUTORGA VARIÁVEL PADRÃO, de 5% (cinco por cento) da RECEITA BRUTA da CONCESSIONÁRIA. Entende-se por satisfatório o atendimento a todos os níveis de serviço quando há bom nível de utilização dos equipamentos e não há qualquer prejuízo na experiência dos equipamentos integrantes da CONCESSÃO pelo USUÁRIO. Dito de outra forma, apenas itens de serviço não relevantes para essa experiência podem estar marginal e transitoriamente abaixo daquilo previsto em CONTRATO.

b) Atende plenamente a todos os níveis de serviço do CONTRATO: intervalo entre 90,1 (noventa inteiros e um décimo) e 100 (cem) pontos, resultando no pagamento da OUTORGA VARIÁVEL MÍNIMA, de 4% (quatro por cento) da RECEITA BRUTA da CONCESSIONÁRIA. Entende-se por pleno atendimento a todos os níveis de serviço quando há excelente nível de utilização dos equipamentos e não se verificam quaisquer necessidades de melhoramento, reparo, manutenção ou conservação em todos os itens e acessórios da CONCESSÃO. De outra forma, o OBJETO do CONTRATO está em condições impecáveis de funcionamento e utilização.

c) Não atende satisfatoriamente a todos os níveis de serviço do CONTRATO: intervalo entre 0 (zero) e 59,9 (cinquenta e nove inteiros e nove décimos) pontos, resultando no pagamento da OUTORGA VARIÁVEL MÁXIMA, de 6% (seis por cento) da RECEITA BRUTA da CONCESSIONÁRIA. Entende-se por não satisfatório o atendimento dos níveis de serviço quando o potencial de utilização dos equipamentos não é bem explorado pela CONCESSIONÁRIA e/ou se observam necessidades de melhoras contínuas em itens que afetam negativamente a experiência do USUÁRIO. A carência pode ser percebida tanto por meio de visitas técnicas quanto por meio de pesquisas de satisfação com USUÁRIOS.

3.4. Caso a pontuação do FD da CONCESSIONÁRIA fique abaixo de 60 (sessenta) pontos por 4 (quatro) CICLOS DE AVALIAÇÃO consecutivos, o PODER CONCEDENTE poderá rescindir o CONTRATO, nos termos da Cláusula 44 do CONTRATO.

3.5. O Fator de Desempenho (FD) é calculado pela média ponderada do Índice de Utilização (IU), do Índice Técnico-Operacional (ITO) e do Índice de Satisfação do Usuário (ISU), respeitando os pesos apresentados pela fórmula abaixo:

$$FD = \frac{2 * IU + 6 * ITO + 2 * ISU}{10}$$

3.6. O ÍNDICE DE UTILIZAÇÃO (IU) busca incentivar a CONCESSIONÁRIA a trazer eventos esportivos nacionais, internacionais e outros eventos à ARENA MULTIUSO da CONCESSÃO.

3.6.1. Os eventos promovidos pela Prefeitura do Recife não poderão ser contabilizados para o pontuação do IU.

3.6.2. A CONCESSIONÁRIA deve fornecer todas as informações com as devidas comprovações relativas a todos os eventos para que o PODER CONCEDENTE, com o auxílio do VERIFICADOR INDEPENDENTE possa auditar e calcular o IU de acordo com o apresentado na Tabela 2.

3.6.3. O IU é calculado pela média do somatório da pontuação obtida em cada um dos itens apresentados na Tabela 2.

Tabela 2 - Composição do Índice de Utilização (IU)

Índice de Utilização				
	Itens	Padrão Ideal	Pontuação	Escala de variação possível
1.	Número de jogos de qualquer modalidade esportiva em eventos internacionais na ARENA MULTIUSO, com público de pelo menos 2mil pessoas	2 jogos/semestre	50 pontos por cada jogo habilitado	0 – 100
2.	Número de jogos de qualquer modalidade esportiva em eventos nacionais na ARENA MULTIUSO, com público de pelo menos 3mil pessoas	5 jogos/semestre	20 pontos por cada jogo habilitado	0 – 100
3.	Número de dias com eventos de qualquer natureza na ARENA MULTIUSO, com exceção de jogos esportivos, com público de ao menos 1 mil pessoas em cada dia de evento.	25 dias/semestre	4 pontos por cada dia de evento habilitado	0 – 100

$$IU = \frac{\text{Potuação item 1} + \text{Potuação item 2} + \text{Potuação item 3}}{3}$$

3.6.4. Mesmo que a CONCESSIONÁRIA efetue mais eventos, jogos nacionais e jogos internacionais que o padrão ideal, a pontuação está limitada a 100 em cada um dos itens.

3.6.5. As pontuações são reiniciadas a cada novo CICLO DE AVALIAÇÃO;

3.6.5.1. A data inicial do evento é a que deve ser usada como referência para o cálculo do IU.

3.7. O **Índice Técnico-Operacional (ITO)** incentiva a CONCESSIONÁRIA a cumprir os encargos de manutenção e operação do COMPLEXO. É composto por 8 indicadores e 22 itens de análise.

3.7.1. Serão atribuídas notas para cada um dos itens de análise, sendo o ITO calculado pela média ponderada pelos pesos de cada item de análise apresentado na Tabela 4.

3.7.2. Serão realizadas 6 (seis) vistorias de avaliação por ano com o apoio do VERIFICADOR INDEPENDENTE, uma por bimestre, com o objetivo de avaliar as condições do COMPLEXO e a o resultado da prestação dos SERVIÇOS pelas diretrizes de cada um dos itens apresentados na Tabela 4.

3.7.3. Em cada visita de vistoria de avaliação será elaborado um relatório pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE a ser entregue ao PODER CONCEDENTE e por ele aprovado.

3.7.4. Para o cálculo do valor do ITO referente ao CICLO DE AVALIAÇÃO, deve-se efetuar a média das pontuações obtidas nas 3 (três) vistorias do semestre.

3.8. A avaliação em cada um dos itens que compõe o ITO deverá ser realizada por meio de análise qualitativa do nível do atendimento dos encargos previstos no CONTRATO, em especial no CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA. Os 4 (quatro) possíveis níveis de avaliação são dispostos na Tabela 3.

Tabela 3 – Avaliações possíveis e pontuação para os itens do ITO

Avaliações possíveis	Pontuação (pontos)	Avaliação de Atendimento
Não atende	0	Não atende sequer minimamente ao nível de serviço
Insatisfatório	40	Atende parcialmente ao nível de serviço, mas de forma insuficiente a garantir uma boa experiência ao usuário.
Satisfatório	70	Atende de forma satisfatória ao nível de serviço, embora haja elementos de melhoria passíveis de impactar a experiência do usuário.

Avaliações possíveis	Pontuação (pontos)	Avaliação de Atendimento
Excelente	100	Atende plenamente a todos os detalhes esperados por aquele nível de serviço, garantindo uma experiência excelente ao usuário.

3.9. Cada um dos itens de avaliação do ITO, receberá uma pontuação que varia em 4 possibilidades no intervalo de 0 a 100, de acordo com a Tabela 3.

3.10. A nota do ITO é calculada pela média aritmética das notas dos itens de acordo com os respectivos pesos apresentados na Tabela 4, de acordo com a fórmula:

$$ITO = \frac{\sum \text{nota dos itens}}{22}$$

3.11. O modelo de avaliação constante na Tabela 3 deverá ser utilizado para a realização das vistorias em todos os itens especificados no ITO.

3.12. Na Tabela 4 está definida, para cada item, o que deve ser entendido como suficiente para a atribuição da nota de adequação “Excelente”. Por analogia, pode-se chegar às medidas referentes às demais pontuações.

Tabela 4 – Indicadores, itens e diretrizes que compõem o Índice Técnico-Operacional (ITO)

Indicadores		Itens de análise		Diretrizes	Definição da resposta “Excelente”
i.	Instalações Prediais	1.	Pintura e revestimento	Em bom aspecto visual em todos os locais?	100% da pintura e revestimentos internos e externos em perfeitas condições de manutenção, sem a presença de qualquer tipo de patologia: infiltrações, rachaduras, etc.
		2.	Pisos	Em adequada condição de uso,	100% dos pisos em perfeitas condições de

Indicadores		Itens de análise	Diretrizes	Definição da resposta "Excelente"	
			sem a possibilidade de causar acidentes?	manutenção e perfeitamente nivelado.	
		3.	Portas, janelas, corrimãos de escadas e rampas, barras e outros materiais metálicos	As portas, janelas, corrimãos barras de segurança e contenção, estrutura das cadeiras e outros materiais metálicos estão em boas condições de uso?	100% dos materiais metálicos que necessitam de pintura devem estar pintados, sem ferrugem, devidamente fixos, sem qualquer tipo de defeito aparente, nem marcas de uso.
		4.	Pavimentação e calçadas	Estão em perfeitas condições?	100% das calçadas e pavimentos estão em perfeitas condições de manutenção e perfeitamente nivelados
		5.	Mobiliário Urbano (ex: bancos externos, postes)	Estão em perfeitas condições?	100% do mobiliário urbano estão em perfeitas condições de manutenção
		ii.	Banheiros e vestiários	6.	Condições dos vasos, mictórios, torneiras, transbordamentos, odores dos ambientes e lixeiras
		7.	Disponibilidade de Água e	Há água disponível em todas as	Todas as peças do Complexo estão com água disponível e sem qualquer

Indicadores		Itens de análise		Diretrizes	Definição da resposta "Excelente"
			funcionalidade das peças hidráulicas	torneiras, chuveiros, vasos sanitários? Estão em correto funcionamento?	tipo de defeito e suas válvulas de controle como vazamentos e pingadeiras
		8.	Disponibilidade de Itens de Higiene (Papel-higiênico, Papel-toalha, sabonete)	Todos os itens de Higiene (Papel-higiênico, Papel-toalha, sabonete) estão disponíveis?	Em 100% dos banheiros e vestiários: Papel toalha e papel higiênico disponíveis; sabonete para lavar as mãos disponível
iii.	Elétrica	9.	Fiação	Toda fiação está inacessível?	100 % da fiação elétrica devidamente protegida ao alcance do público e corretamente isolada
		10.	Quadros de distribuição	Todos os quadros de distribuição e caixas de passagem em bom estado de conservação, inclusive com as portas funcionando corretamente?	100% dos quadros de distribuição e caixas de passagens em boas condições de manutenção
		11.	Iluminação interna	Está em perfeitas condições de operação?	100% das lâmpadas, luminárias operando e sem qualquer tipo de defeito
		12.	Iluminação externa	Está em adequado funcionamento?	100% das lâmpadas, luminárias operando e sem qualquer tipo de defeito
iv.	Limpeza e higiene das instalações	13.	Entulhos e Resíduos	Há entulhos ou resíduos visíveis em algum local do Complexo? Os entulhos e resíduos estão dispostos em	100 % dos locais estão livres de entulhos e resíduos e a disposição é em local inacessível ao público

Indicadores		Itens de análise		Diretrizes	Definição da resposta "Excelente"
				local inacessível ao público?	
		14.	Lixeiras	Existem lixeiras em todos os ambientes da área externa?	100 % do COMPLEXO dispõe de lixeiras de forma que estejam a, no máximo, 50 m de distância
		15.	Condições das Lixeiras	As lixeiras estão em boas condições de manutenção/limpieza?	100% das lixeiras sem partes quebradas, sem transbordamento, pintadas e limpas
v.	Instalações de Climatização	16.	Climatização da Arena Multiuso	A condição de manutenção e climática interna da Arena Multiuso é satisfatória?	Laudo técnico de empresa especializada confirmando o funcionamento adequado do sistema de climatização, considerando aspectos de qualidade do ar, dos equipamentos e conforto do usuário
vi.	Arborização e paisagismo	17.	Gramado	Está cortado em tamanho adequado e se mantém em bom aspecto visual?	100% dos gramados vivos com poda em dia, com água suficiente para sua manutenção e perfeitamente limpos
		18.	Jardinagem	Os arbustos estão em boas condições?	100% das plantas dos jardins vivos com poda em dia, com água suficiente para sua manutenção e perfeitamente limpos.
vii.	Segurança	19.	Câmeras	Estão em funcionamento e atingem todas as áreas do Complexo?	100% das câmeras e equipamentos do CFTV em funcionamento, sem qualquer tipo de defeito. E a disposição atende a todas as áreas do Complexo
		20.	Vigilância e Portaria	Foram tomadas medidas para que as ocorrências	De acordo com o livro de ocorrências, em 100% dos incidentes foram tomadas

Indicadores		Itens de análise		Diretrizes	Definição da resposta "Excelente"
				registradas não voltem a ocorrer?	providências para que não aconteçam novamente
		21.	Ocorrências	A concessionária tinha procedimento prévio de condução a ser adotado para todas as ocorrências?	Em 100% das ocorrências havia procedimento operacional a ser seguido para mitigar as consequências
viii.	Serviços de urgência de saúde	22.	Ambulâncias	Existem ambulâncias no local?	Existe ambulância e equipe de atendimento de urgência em 100% do tempo de funcionamento do Complexo

3.13. O Índice de Satisfação do Usuário (ISU) incentiva a CONCESSIONÁRIA a melhorar a experiência de utilização dos SERVIÇOS no COMPLEXO aos USUÁRIOS e os tomadores de serviços.

3.14. O ISU será aferido por meio da média ponderada do indicador de satisfação do usuário pessoa física (ISU.PF) e do indicador de satisfação da pessoa jurídica tomadora de serviço (ISU.PJ), respeitando os pesos apresentados pela fórmula abaixo:

$$ISU = \frac{3 * ISU.PF + 2 * ISU.PJ}{5}$$

3.15. A avaliação de cada pergunta do ISU.PF e ISU.PJ será de ordem qualitativa, por meio da análise do nível de satisfação da experiência do usuário com cada uma das perguntas avaliativas nas respectivas dimensões de análise, com 4 (quatro) possibilidades de respostas conforme a escala de pontuação da Tabela 5 abaixo:

Tabela 5 - Respostas possíveis e pontuação para as perguntas da avaliação de satisfação do usuário

Respostas possíveis	Pontuação (pontos)	Representatividade
Não atende	0	Não atende sequer minimamente ao nível de serviço.
Insatisfatório	40	Atende parcialmente ao nível de serviço, mas de forma insuficiente a garantir uma boa experiência ao usuário.
Satisfatório	70	Atende de forma satisfatória ao nível de serviço, embora haja elementos de melhoria passíveis de impactar a experiência do usuário.
Excelente	100	Atende plenamente a todos os detalhes esperados por aquele nível de serviço, garantindo uma experiência excelente ao usuário.

3.16. Cada uma das perguntas avaliativas para os ISU.PF e ISU.PJ receberá uma pontuação que varia em 4 possibilidades no intervalo de 0 a 100, de acordo com a Tabela 5.

3.17. O ISU.PF é calculado pela média aritmética das notas médias de cada uma das perguntas auferidas na Pesquisa de Satisfação de Pessoa Jurídica Tomadora de Serviço, conforme apresentado na Tabela 6.

Tabela 6 - Composição do Índice de Satisfação de Pessoa Jurídica Tomadora de Serviço (ISU.PF)

Índice de Satisfação de Pessoa Jurídica Tomadora de Serviço (ISU.PF)	
Dimensão	Perguntas avaliativas para Pessoa Física (satisfação com o serviço prestado)
1. Atividades de lazer, cultura e esporte	1 - Atividade desenvolvida (esportiva ou de lazer)
	2 - Diversidade de atividades ofertadas no Complexo
	3 - Condições dos equipamentos necessários à atividade (pisos, sistema de som, redes, tabelas, cestas)
2. Integração com a comunidade	4 - Relação do Complexo com a Comunidade
	5 - Comunicação dos eventos à comunidade
3. Acessibilidade	6 - Agilidade e conforto ao acessar o Complexo
	7 - Agilidade e conforto ao acessar a Arena Multiuso ou ambiente de interesse
	8 - Elementos de acessibilidade para pessoas com necessidades especiais
4. Estacionamento	9 - Operacional do estacionamento
	10 - Sinalização e facilidade de acesso às vagas

Índice de Satisfação de Pessoa Jurídica Tomadora de Serviço (ISU.PF)	
Dimensão	Perguntas avaliativas para Pessoa Física (satisfação com o serviço prestado)
	11 - Agilidade/facilidade de pagamento
5. Sinalização orientadora no Complexo	12 - Sistema de localização e orientação dentro do Complexo
	13 - Localização do assento na arena multiuso
6. Harmonização e conforto visual relativo a paisagismo, arquitetura, manutenção e poluição visual	14 - Estacionamento do Complexo
	15 - Área aberta do Complexo
	16 - Quadra e arquibancadas da arena multiuso
	17 - Quadras externas, piscinas e seus acessos
	18 - Avaliação visual dos corredores de acesso à arena multiuso
7. Alimentação e bebidas	19 - Avaliação visual dos banheiros/vestiários
	20 - Variedade e diversidade de alimentos e bebidas ofertadas
	21 - Agilidade ao servir a refeição/bebida
8. Limpeza	22 - Localização dos pontos de vendas de alimentos e bebidas no Complexo
	23 - Presença de lixeiras nas dependências do Complexo
	24 - Condições de limpeza da área aberta do Complexo
	25 - Condições de limpeza das quadras externas, piscinas e seus acessos
	26 - Condições de limpeza dos banheiros/vestiários
9. Segurança	27 - Existência de papel toalha, papel higiênico, detergentes e itens necessários
	28 - Segurança no entorno do Complexo
	29 - Segurança na área interna do Complexo
	30 - Segurança da equipe de organização, jogadores e comissões técnicas

$$ISU.PF = \frac{\sum \text{média das respostas naquela pergunta}}{\text{Número de perguntas totais}}$$

3.17.1. O ISU.PJ é composto pela média aritmética das notas médias de cada uma das perguntas auferidas na Pesquisa de Satisfação de Pessoas Jurídicas Tomadoras de Serviço, conforme apresentado na Tabela 7.

Tabela 7 - Composição do Indicador de Satisfação de Pessoa Jurídica Tomadora de Serviço (ISU.PJ)

Indicador de Satisfação de Pessoa Jurídica Tomadora de Serviço (ISU.PJ)	
Dimensão	Perguntas avaliativas para Pessoa Jurídica (satisfação com o serviço prestado)
1. Produtos e serviços	1 – Cesta dos produtos oferecidos atendeu à necessidade do seu evento
	2 – Visibilidade e disposição dos ambientes atenderam ao evento
	3 – Modularidade dos ambientes para o evento
	4 – Condições dos equipamentos necessários ao evento (pisos, sistema de som, redes, tabelas, cestas)
2. Circulação interna	5 - Agilidade e conforto ao acessar a Arena Multiuso ou ambiente de interesse
	6 – Fluxo para identificação dos assentos/locais relativos ao local do ingresso
3. Condições de manutenção	7 – Instalações do Complexo Multiuso
	8 – Paisagismo, pavimentação das calçadas e vias internas
	9 – Condições dos assentos, corrimãos e equipamentos do Complexo
	10 – Limpeza dos ambientes (exceto sanitários e vestiários)
	11 – Condições dos vestiários e sanitários (presença de papel toalha, papel higiênico e sabonete)
4. Estacionamento	12 - Operação do estacionamento exclusivo
	13 – Conforto, acesso e segurança do estacionamento exclusivo
	14 – Operação do estacionamento geral (quantidade de vagas, disponibilidade e operacionalização)
5. Sinalização orientadora no Complexo	15 - Sistema de localização e orientação dentro do Complexo
	16 - Localização do assento na arena multiuso
6. Harmonização e conforto visual relativo à paisagem, arquitetura, manutenção e poluição visual	17 - Estacionamento do Complexo
	18 - Área aberta do Complexo
	19 - Quadra e arquibancadas da arena multiuso
	20 - Quadras externas, piscinas e seus acessos
	21 - Avaliação visual dos corredores de acesso à arena multiuso
	22 - Avaliação visual dos banheiros/vestiários
7. Marketing e vendas	23 – Acesso ao comercial para negociação

Indicador de Satisfação de Pessoa Jurídica Tomadora de Serviço (ISU.PJ)	
Dimensão	Perguntas avaliativas para Pessoa Jurídica (satisfação com o serviço prestado)
8. Limpeza	24 – Preços praticados
	25 – Acesso e auxílio na promoção do evento
	23 - Presença de lixeiras nas dependências do Complexo
	24 - Condições de limpeza da área aberta do Complexo
	25 - Condições de limpeza das quadras externas, piscinas e seus acessos
	26 - Condições de limpeza dos banheiros/vestiários
	27 - Existência de papel toalha, papel higiênico, detergentes e itens necessários

$$ISU.PJ = \frac{\sum \text{média das respostas naquela pergunta}}{\text{Número de perguntas totais}}$$

4. SOBRE AS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

4.1. As pesquisas de satisfação da experiência do usuário são direcionadas a uma amostra representativa de todos os USUÁRIOS do COMPLEXO e às Pessoas Jurídicas que sejam tomadoras de serviço da CONCESSIONÁRIA, devendo contemplar todos os itens trazidos pelas Tabelas 6 e 7.

4.1.1. A metodologia de aplicação, a quantidade exata da amostra, as datas das entrevistas, entre outros elementos que se relacionem aos aspectos operacionais da pesquisa de satisfação, devem ser elaborados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e aprovados pelo PODER CONCEDENTE no prazo disposto na subcláusula 25.9 do CONTRATO.

4.1.2. As pesquisas de satisfação devem apresentar margem de erro de até 5 (cinco) pontos percentuais e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).

4.1.3. As pesquisas de satisfação devem ser realizadas sem aviso prévio à CONCESSIONÁRIA e a metodologia adotada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE deve garantir a representatividade da amostra frente ao universo de atividades realizadas pela CONCESSIONÁRIA no período de análise.

- 4.1.4.** Em todos os eventos ocorridos no COMPLEXO MULTIUSO deverão ser veiculadas chamadas no sistema de sonorização convidando os USUÁRIOS a responder a Pesquisa de Satisfação do Usuário Pessoa Física.
- 4.2.** A solicitação de informação de contato dos respondentes deve ser condição obrigatória para o preenchimento da Pesquisa, respeitando os termos da Lei Federal nº 13.709/2018.
- 4.3.** As Pesquisas de Satisfação da Experiência do Usuário deverão ser realizadas tanto por meio digital, mediante preenchimento de formulário pelo USUÁRIO, quanto presencial, por meio de abordagem ativa dos USUÁRIOS pela equipe do VERIFICADOR INDEPENDENTE.
- 4.3.1.** Para efeito do cálculo do ISU, as respostas obtidas pelos meios presenciais e digitais terão o mesmo valor e para a pesquisa digital deverá ser efetuado o recorte semestral das pesquisas respondidas durante o respectivo CICLO DE AVALIAÇÃO.
- 4.4.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá utilizar ferramentas que permitam o preenchimento e a gestão das respostas de forma a evitar fraudes na Pesquisa de Satisfação realizada por meio digital.
- 4.4.1.** Para a Pesquisa de Satisfação digital, deve ser mantida uma área em destaque, no sítio eletrônico da CONCESSIONÁRIA, que direcione o USUÁRIO para o formulário eletrônico de preenchimento da Pesquisa de Satisfação, assim como destacada em eventuais redes sociais criadas pela CONCESSIONÁRIA.
- 4.5.** As pesquisas presenciais serão feitas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE de forma ativa, respeitando-se o princípio de aleatoriedade, com frequência mínima mensal, de forma que a amostragem abranja USUÁRIOS que tenham tido contato com diversos tipos de SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA.
- 4.6.** A Pesquisa de Satisfação e Experiência de Pessoa Jurídica Tomadora de Serviço deve ser direcionada a todas, e somente a elas, as empresas que se utilizaram dos serviços do COMPLEXO e deve ser respondida após a prestação dos serviços.
- 4.7.** A entrega dos relatórios acerca das respostas das Pesquisas de Satisfação deverá compor o Relatório de Avaliação semestral ou sempre que solicitado pelo PODER CONCEDENTE e/ou CONCESSIONÁRIA.

4.7.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE é responsável por todos os instrumentos de pesquisa digital, bem como pelo tratamento, a gestão, identificação de eventuais problemas nas respostas e composição de Relatórios de Avaliação.

4.8. Caso a CONCESSIONÁRIA e/ou o VERIFICADOR INDEPENDENTE julgue(m) interessante podem ser inseridas outras perguntas nesta pesquisa desde que aprovadas pelo PODER CONCEDENTE.

5. DAS VISTORIAS DE AVALIAÇÃO PELO VERIFICADOR INDEPENDENTE

5.1. Para fins de aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA, o VERIFICADOR INDEPENDENTE realizará 6 (seis) Vistorias de Avaliação por ano.

5.1.1. Nas visitas de vistoria deverão ser levantadas informações necessárias à composição do ITO e coletados documentos para auditoria do IU.

5.1.2. As visitas serão feitas sem comunicação prévia a CONCESSIONÁRIA

5.2. Cada CICLO DE AVALIAÇÃO deverá ter necessariamente 3 (três) visitas técnicas que devem ser realizadas com o lapso mínimo de 1 (um) mês.

5.2.1. Em cada visita o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá preencher uma tabela de conformidade com a diretriz de cada item apresentado na Tabela 4.