

ANEXO VI – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

CONCORRÊNCIA Nº 012/2023 - PMBC

**CONCESSÃO PARA CONSTRUÇÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO
DO MERCADO PÚBLICO DA BARRA NO MUNICÍPIO DE BALNEÁRIO
CAMBORIÚ/SC.**

SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

1. INTRODUÇÃO

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 a aplicação do INDICADOR DE QUALIDADE DE SERVIÇO (“IQS”).

1.2. O IQS estabelecido neste documento, calculado de acordo com os parâmetros abaixo, não elimina ou substitui outros mecanismos e ações de fiscalização do PODER CONCEDENTE no âmbito da concessão.

2. INDICADOR DE QUALIDADE DE SERVIÇO MÍNIMO A SER ATINGIDO PELA CONCESSIONÁRIA

2.1. Durante toda a vigência do CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA deve manter IQS igual ou superior a 60% (sessenta por cento).

2.2. Para fins do disposto na Cláusula 39.1, letra a, do CONTRATO, com relação ao IQS, a prestação reiterada dos serviços OBJETO do CONTRATO de forma inadequada ou ineficiente será caracterizada na hipótese em que a CONCESSIONÁRIA obtenha IQS inferior ao percentual estabelecido no subitem 2.1 por três vezes consecutivas.

3. CRITÉRIOS PARA A AFERIÇÃO DO INDICADOR DE QUALIDADE DE SERVIÇO

3.1. O IQS será apurado de acordo com os aspectos operacionais, de conformidade, financeiros e imobiliários do serviço prestado, nos termos abaixo:

A) OPERACIONAL – SATISFAÇÃO DOS CLIENTES (PÚBLICO EM GERAL)

PESO TOTAL **20%**

3.2. Para afins do cálculo dos aspectos operacionais do serviço, deverão ser consideradas as informações apresentadas nos relatórios mensais, reclamações, comentários e críticas dos Usuários, previstos na Cláusula 11.2, item ee, do CONTRATO. Os referidos relatórios deverão ser baseados na opinião de, ao menos, 10% (dez por cento) dos clientes (público geral) por mês e abranger, obrigatoriamente, os itens previstos abaixo, sem prejuízo de outros critérios.

Item	Nota (0 a 10)	Peso
Satisfação com a Infraestrutura		25%
Satisfação com a Segurança		25%
Satisfação com a Manutenção		25%
Satisfação com Higiene e Limpeza		25%

B) CONFORMIDADE – GERAL

PESO TOTAL 20%

Item	Nota (0 a 10)	Peso
Regularidade das Licenças Ambientais, das Autorizações emitidas pelos órgãos de proteção do patrimônio histórico e cultural e das demais necessárias (0 irregular / 10 regular)		25%
Regularidade do Alvará de Licença (0 irregular / 10 regular)		25%
Regularidade do Alvará de Funcionamento (0 irregular / 10 regular)		25%
Regularidade do gerenciamento de resíduos (0 irregular / 10 regular)		25%

C) CONFORMIDADE – RELATÓRIOS

PESO TOTAL 20%

3.3. Para fins do cálculo de cumprimento da conformidade dos relatórios a serem entregues pela CONCESSIONÁRIA, serão consideradas a pontualidade da entrega, a completude conforme o tema de cada relatório, e o nível de transparência das informações.

Item	Nota (0 a 10)	Peso
Relatórios anuais sobre o cumprimento da legislação tributária, ambiental, relativa à proteção do patrimônio histórico e cultural, trabalhista, previdenciária, de segurança e medicina do trabalho em relação aos empregados, prestadores de serviços, contratados ou subcontratados da CONCESSIONÁRIA		5%
Relatórios mensais sobre queixas, reclamações, comentários e críticas dos Usuários		5%
Relatório auditado da situação contábil da CONCESSIONÁRIA		30%
Relatório anual de conformidade, contendo a descrição: (i) das atividades realizadas; (ii) dos investimentos e desembolsos realizados; (iii) da qualidade dos serviços; (iv) das obras realizadas; (v) das atividades de manutenção; e (vi) outros dados relevantes		30%
Relatório anual referente aos bens vinculados à CONCESSÃO		30%

D) FINANCEIROS

PESO TOTAL **20%**

Item	Nota (0 a 10)	Peso
% Ocupação das Lojas		25%
% de Adimplência dos Lojistas		25%
Regularidade das Demonstrações Financeiras da CONCESSIONÁRIA (0 irregular / 10 regular)		50%

E) IMOBILIÁRIOS/LEGAIS

PESO TOTAL **20%**

Item	Nota (0 a 10)	Peso
Certidão Negativa de Tributos Federais (0 irregular / 10 regular)		33,33%
Certidão Negativa de Tributos Estaduais (0 irregular / 10 regular)		33,33%
Certidão Negativa de Tributos Municipais (0 irregular / 10 regular)		33,33%