



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

EDITAL DE CONCORRÊNCIA N.º 002/2014

GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

EDITAL DE LICITAÇÃO

CONCORRÊNCIA N.º 002/2014

TIPO: MENOR VALOR DA CONTRAPRESTAÇÃO

OBJETO:

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA, NA MODALIDADE DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO, PRECEDIDAS DE OBRAS DE IMPLANTAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS OBRIGATÓRIOS, DOS EQUIPAMENTOS FACULTATIVOS, BEM COMO DE EQUIPAMENTOS AFINS À REALIZAÇÃO DE EVENTOS, EM CONFORMIDADE COM A LEI FEDERAL N.º 11.079/2004 E A LEI ESTADUAL N.º 14.868/2003.

ANEXO IX – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO



ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. METODOLOGIA DE CÁLCULO DO SMD	4
3. UNIDADES FUNCIONAIS	4
4. MENSURAÇÃO DOS INDICADORES DE DISPONIBILIDADE	6
5. MENSURAÇÃO DO INDICADORES DE DESEMPENHO	13



1. INTRODUÇÃO

Este anexo tem como finalidade a definição da metodologia aplicada para aferir o desempenho da CONCESSIONÁRIA, apresentando os critérios, os parâmetros, as fórmulas e os indicadores utilizados na avaliação dos serviços, por meio do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (SMD).

O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO estabelecido por este ANEXO não elimina, mas complementa outros mecanismos e ações de fiscalização e monitoramento do PODER CONCEDENTE no âmbito da CONCESSÃO.



2. METODOLOGIA DE CÁLCULO DO SMD

Cada não conformidade de um indicador implicará uma quantidade de pontos, chamados de Pontos dos Indicadores do SMD (PI), que serão convertidos em valor monetário a ser deduzido da CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA ANUAL (CPA).

A mensuração do montante da CPA a ser paga à CONCESSIONÁRIA será realizada anualmente, sendo que eventuais descontos apurados pelo SMD serão aplicados em até três meses após o fechamento do exercício social.

Os PI incorridos pela CONCESSIONÁRIA em um determinado período são dados pela soma dos:

- (i) PONTOS INCORRIDOS POR FALHA NA DISPONIBILIDADE (DI); e
- (ii) PONTOS INCORRIDOS POR FALHA DE DESEMPENHO (DE).

Estes pontos incorridos serão mensurados por indicadores de disponibilidade e desempenho. Os indicadores de disponibilidade auferem o grau de adequação da infraestrutura dos EQUIPAMENTOS OBRIGATÓRIOS da CONCESSÃO a condições mínimas pré-estabelecidas. Por sua vez, os indicadores de desempenho estão relacionados à qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA. Quanto maior o número de pontos, maior será o desconto na CPA.

Quando certo número de Pontos dos Indicadores (PI) se acumularem, atingindo determinados patamares, serão disparados diferentes gatilhos, conforme a tabela 1, sendo que cada um desses gatilhos corresponderá à execução de distintas ações.

Tabela 1: Gatilhos do SMD

Item	Periodicidade	Ação
Pontos computados em 1 mês pelo SMD com $PI \geq 400$	1 mês	Emissão de "Alerta" formal
Pontos computados em 1 mês pelo SMD entre $400 \leq PI \leq 700$	3 meses seguidos ou 5 não sequenciais por ano de operação	Contabilização adicional de 1.800 pontos, considerando os pontos calculados de PI
Pontos computados em 1 mês pelo SMD entre $700 < PI \leq 1.000$	3 meses seguidos ou 5 não sequenciais por ano de operação	Contabilização adicional de 2.500 pontos, considerando os pontos calculados de PI
Pontos computados em 1 mês pelo SMD: $PI > 1.000$	5 meses seguidos ou 8 não sequenciais	Caducidade

3. UNIDADES FUNCIONAIS

Em conformidade com o ANEXO VIII – CADERNO DE ENCARGOS, os equipamentos e subequipamentos são divididos em UNIDADES FUNCIONAIS para a mensuração dos Pontos dos Indicadores.



Cada UNIDADE FUNCIONAL equivale a um ambiente único ou a um conjunto de ambientes, conforme indicado nas tabelas 2 e 3, que abordam as unidades do Centro de Convenções e do Parque de Exposições Multiuso e Agropecuárias.

Tabela 2 – UNIDADES FUNCIONAIS do CENTRO DE CONVENÇÕES:

Equipamento	Unidade funcional	Descrição
Centro de Convenções	Circulação do centro de convenções	Área de circulação do público
	Auditório	Auditório
	Foyer	Foyer do auditório e sala multiuso
	Sala Multiuso	Cada conjunto de salas multiuso limitado a um total de 4 salas multiuso
	Salas de apoio	Cada conjunto de salas de apoio, limitado a um total de 4 salas de apoio
	Business Center	Estações de trabalho equipadas com impressoras
	Vestiários e sanitários	Cada conjunto de vestiários e sanitários
	Área Externa	Circulação, docas e heliponto

Tabela 3 - UNIDADES FUNCIONAIS do PARQUE DE EXPOSIÇÕES MULTIUSO E AGROPECUÁRIAS

Equipamento	Unidade funcional	Descrição
Parque de Exposições Multiuso e Agropecuárias	Área de Exposição	Área de exposição de animais
	Pista de provas e aquecimento	Pista e adjacências (incluindo arquibancada)
	Tatarsal	Espaço para realização de leilões de animais
	Banheiros públicos	Cada conjunto de vestiários e sanitários
	Áreas de apoio	Clínica veterinária, posto médico e policial
	Áreas externas	Circulação
	Alojamento (se houver)	Alojamento



4. MENSURAÇÃO DOS INDICADORES DE DISPONIBILIDADE

Os indicadores de DISPONIBILIDADE se referem às condições mínimas que devem ser satisfeitas no que tange à infraestrutura, ou seja, às condições mínimas relativas às construções, máquinas, equipamentos, sistemas e utilidades dos EQUIPAMENTOS OBRIGATÓRIOS.

As CONDIÇÕES MÍNIMAS DE DISPONIBILIDADE para cada UNIDADE FUNCIONAL são apresentadas na tabela 4. Após um intervalo de tolerância, após o qual serão deduzidos 5 (cinco) pontos de DI por período de indisponibilidade, até que seja resolvido o problema.

Ressalta-se que a aferição dos indicadores de disponibilidade será realizada por amostragem, a qual terá sua metodologia definida pelo PODER CONCEDENTE.



Item de disponibilidade	Condição para Disponibilidade	Período de indisponibilidade	Centro de convenções						Parque de exposições								
			Circulação	Auditório	Sala Multiuso	Salas VIP	Salas de apoio	Foyer	Business center	Vestiários e sanitários	Área Externa	Área de Exposição	Pista de provas e aquecimento	Taterral	Banheiros públicos	Áreas de apoio	Áreas externas
Água corrente	Existência de água corrente, ausência de vazamentos ou entupimentos. Todo o sistema de água deve se encontrar em adequado estado de manutenção e funcionamento	2 horas					x			x		x	x	x	x	x	x
Móveis	Todos os itens, partes e peças do Mobiliário devem se encontrar em adequado estado de manutenção e em condições de utilização, segurança e higienização adequadas.	48 horas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Aparência e funcionamento da infraestrutura	Partes construtivas (paredes, forro, piso) em adequadas condições, ou seja, ausência de trincas, vidros quebrados, mofo, infiltrações	24 horas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x



Item de disponibilidade	Condição para Disponibilidade	Período de indisponibilidade	Centro de convenções								Parque de exposições						
			Circulação	Auditório	Sala Multiuso	Salas VIP	Salas de apoio	Foyer	Business center	Vestibulários e sanitários	Área Externa	Área de Exposição	Pista de provas e aquecimento	Taternal	Banheiros públicos	Áreas de apoio	Áreas externas
Aparência e funcionamento da infraestrutura	Partes construtivas (paredes, forro, piso) em adequadas condições, ou seja, ausência de trincas, vidros quebrados, mofo, infiltrações	24 horas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Sistemas de proteção contra incêndio	Sistema de proteção contra incêndio em adequado funcionamento	24 horas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Ar condicionado	Equipamentos de ar condicionado em adequado funcionamento	4 horas	x	x	x	x		x	x				x				
Escada rolante (se houver)	Equipamentos da escada rolante em adequado funcionamento	2 horas	x														



Item de disponibilidade	Condição para Disponibilidade	Período de indisponibilidade	Centro de convenções								Parque de exposições							
			Circulação	Auditório	Sala Multiuso	Salas VIP	Salas de apoio	Foyer	Business center	Vestiários e sanitários	Área Externa	Área de Exposição	Pista de provas e aquecimento	Tateral	Banheiros públicos	Áreas de apoio	Áreas externas	Alojamento
Aparência e funcionamento da infraestrutura	Partes construtivas (paredes, forro, piso) em adequadas condições, ou seja, ausência de trincas, vidros quebrados, mofo, infiltrações	24 horas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Sistemas de proteção contra incêndio	Sistema de proteção contra incêndio em adequado funcionamento	24 horas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Ar condicionado	Equipamentos de ar condicionado em adequado funcionamento	4 horas	x	x	x	x		x	x				x					
Escada rolante (se houver)	Equipamentos da escada rolante em adequado funcionamento	2 horas	x															
Elevador (se houver)	Equipamentos de elevador em adequado funcionamento	24 horas	x															
Parede modular	Equipamentos de parede modular em adequado funcionamento	24 horas		x	x	x	x								x			



Item de disponibilidade	Condição para Disponibilidade	Período de indisponibilidade	Centro de convenções							Parque de exposições							
			Circulação	Auditório	Sala Multiuso	Salas VIP	Salas de apoio	Foyer	Business center	Vestiários e sanitários	Área Externa	Área de Exposição	Pista de provas e aquecimento	Tatensal	Banheiros públicos	Áreas de apoio	Áreas externas
Serviços integrados de telefonia e videoconferência	Disponibilização de serviços de telefonia e videoconferência	4 horas		x		x	x			x				x			
Conforto Acústico	Equipamentos referentes ao conforto acústico do centro de convenções em adequadas condições de utilização	24 horas		x	x					x							
Internet banda larga com serviço de Wi-fi em todo o Centro de Convenções.	Disponibilização do serviço de internet via wi-fi (acesso a internet) em toda área dos EQUIPAMENTOS OBRIGATORIOS, inclusive sua área externa	2 horas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
TI - Equipamento	90% dos equipamentos de TI do "Business Center" do Centro de Convenções devem estar em adequado funcionamento e estado aparente	2 horas		x	x						x						



Item de disponibilidade	Condição para Disponibilidade	Período de indisponibilidade	Centro de convenções						Parque de exposições											
			Circulação	Auditório	Sala Multiuso	Salas VIP	Salas de apoio	Foyer	Business center	Vestiários e sanitários	Área Externa	Área de Exposição	Pista de provas e aquecimento	Tateral	Banheiros públicos	Áreas de apoio	Áreas externas	Alojamento		
Segurança de captação de imagens	Adequado funcionamento do Sistema de captação, registro e transmissão de imagens durante no mínimo 95% do tempo.	4 horas	x							x										
Segurança de equipe de segurança	Disponibilidade de 90% da equipe de segurança para todos os equipamentos	24 horas	x	x	x														x	x
Atendimento comercial	Disponibilidade de 70% atendentes para agendamento das exposições	24 horas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x



5. MENSURAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores de desempenho estão relacionados à qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.

A tabela 5 elenca o rol de indicadores a serem observados, bem como as medidas de mensuração e critérios de aceitação. Ressalta-se que todas as UNIDADES FUNCIONAIS dos EQUIPAMENTOS OBRIGATÓRIOS estão sujeitas aos indicadores de desempenho e que a aferição dos mesmos será realizada por amostragem, com metodologia a ser definida pelo PODER CONCEDENTE.

A tabela 5 apresenta a relação de indicadores de desempenho, com a respectiva descrição e critério de mensuração dos mesmos. Após o intervalo de tolerância, serão deduzidos os pontos por falha de desempenho (DE), a serem contados conforme o intervalo de monitoramento apresentado na tabela.

O total máximo de pontos por falha de desempenho é de 12.000 (doze mil) pontos por ano. A tabela 5 ilustra o total máximo de pontos por ano possíveis de serem computados para cada indicador.



Tabela 5 - Indicadores de Desempenho

Indicador	Descrição do indicador	Critério de aceitação	Tempo de tolerância	Pontos de DE	Máx. de pontos	Período de monitoramento
Limpeza diária de espaços internos	A CONCESSIONÁRIA deve garantir que a limpeza em todas as áreas tenha sido concluída de acordo com os horários de limpeza acordados com o PODER CONCEDENTE. Itens fechados e utilizados apenas sob demanda, como as salas multiuso, podem ter níveis de qualidade mais flexível, como limpeza mínima da sujeira "grossa", porém devem ser entregues em adequadas condições de higiene nos períodos de aluguel do espaço.	Limpeza efetuada diariamente, para manutenção da higiene de todas as áreas internas dos EQUIPAMENTOS OBRIGATORIOS.	2 horas	4	920	Diário (D)
Limpeza diária de espaços externos	A CONCESSIONÁRIA deve garantir que a limpeza em todas as áreas tenha sido concluída conforme os horários de limpeza acordado com o PODER CONCEDENTE.	Limpeza efetuada diariamente, para manutenção da higiene e aparência de todas as áreas externas dos EQUIPAMENTOS OBRIGATORIOS, inclusive pistas de aquecimento, provas e desfiles do PARQUE DE EXPOSIÇÕES MULTIUSO E AGROPECUÁRIAS.	2 horas	4	840	Diário (D)
Certificados de controle de pragas	Obtenção de certificado de controle de insetos e pragas urbanas e outros certificados.	Certificados de controle de insetos e pragas.	24 horas	5	60	Mensal (M)
Limpeza - áreas específicas	A CONCESSIONÁRIA deve garantir que a limpeza em todas as áreas tenha sido concluída de acordo com os horários de limpeza acordados com o PODER CONCEDENTE.	Limpeza não diária das demais áreas, como azulejos, caixa d'água e paredes externas.	2 horas	10	120	Mensal (M)
Controle de odores	Ausência de odores característicos em dias de eventos de animais. Todas as reclamações efetuadas dentro de um período de 30 minutos contam como 1 (uma) reclamação.	Ausência de odor característico de animais em dias de evento a partir de um raio de 300 metros da área de exposição de animais.	NA	10	2.000	Diário (D)
Manejo apropriado de resíduos	Disposição de resíduos em local apropriado e ao abrigo de luz e contra insetos/roedores e vedação de odores. Descarte apropriado à característica do resíduo, conforme legislação aplicável.	Determinado por falha.	1 hora	10	2.000	Diário (D)



Indicador	Descrição do indicador	Critério de aceitação	Tempo de tolerância	Pontos de DE	Máx. de pontos	Período de monitoramento
Controle de ruídos	Todas as reclamações efetuadas dentro de um período de 30 minutos contam como 1 (uma) reclamação.	Os limites de ruídos em acordo com o estabelecido na Lei Municipal. Determinado por falha.	NA	10	2.000	Diário (D)
Atendimento ambulatorial	Fornecimento de centro de atendimento ambulatorial em dias de eventos. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer ou obrigar o cliente a contratar atendimento ambulatorial para dia de eventos conforme determinado pelo Corpo de Bombeiros.	Determinado por falha.	1 hora	10	1.900	Diário (D)
Registro de Atividades	Manter informações com referência ao Registro de Atividades, que deverão ser precisas e aderentes aos fatos.	As informações fornecidas pela CONCESSIONÁRIA devem estar de acordo com os fatos.	N/A	70	840	Mensal (M)
Relatórios Financeiros	Disponibilização de relatórios financeiros mensais ao PODER CONCEDENTE, além da disponibilização das demonstrações financeiras auditadas da CONCESSIONÁRIA a cada exercício.	Determinado por falha, e a CONCESSIONÁRIA terá 3 dias úteis para prestar esclarecimentos, antes de ser aplicada a dedução.	N/A	80	960	Mensal (M)
Pesquisa de satisfação dos usuário	Pesquisa a ser realizada para medir a percepção do usuário com relação ao grau de qualidade da prestação dos serviços.	Em uma escala de 0 (zero) a 100 (cem) a concessionária deverá ter pontuação acima de 60 (sessenta) pontos.	5 dias úteis	10	360	Bimestral (B)

Conforme observado na Tabela 5, o “Tempo de Tolerância” não corresponde ao “Período de Monitoramento”. Ou seja, a CONCESSIONÁRIA pode, por exemplo, acumular mais do que 10 (dez) pontos, mesmo que em um único mês, no que se refere ao indicador “Limpeza – áreas específicas”;