



CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 001/2025

CONTRATAÇÃO DE PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP), NA MODALIDADE DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, DESTINADA À REALIZAÇÃO DE INVESTIMENTOS E DE SERVIÇOS PARA CONSTRUÇÃO, OPERAÇÃO, GESTÃO E MANUTENÇÃO DO COMPLEXO ADMINISTRATIVO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE MACEIÓ/AL

ANEXO IV - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO



1. Introdução

O presente ANEXO integra o EDITAL da LICITAÇÃO, na modalidade de Concorrência, com vistas à seleção da proposta mais vantajosa para contratação de PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP), na modalidade de CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, destinada à REALIZAÇÃO DE INVESTIMENTOS E À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PARA CONSTRUÇÃO, OPERAÇÃO, GESTÃO E MANUTENÇÃO DO COMPLEXO ADMINISTRATIVO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE MACEIÓ/AL, em conformidade com a Lei Federal nº 11.079, de 30 de dezembro de 2004 (Lei Federal de PPPs), Lei Municipal nº 7.503, de 11 de janeiro de 2024 (Lei Municipal de PPPs), na Lei Orgânica do Município de Maceió e nas demais normas aplicáveis.

Este ANEXO disciplina o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA, destinado à permanente e constante avaliação da disponibilidade e da qualidade dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA, por intermédio dos INDICADORES DE DESEMPENHO, os quais impactarão na CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA, conforme disposto no ANEXO III - MECANISMOS DE REMUNERAÇÃO E GARANTIA DA CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA.

2. Indicadores da Mensuração de Desempenho

O sistema de mensuração de desempenho tem como finalidade averiguar o nível do serviço prestado pela CONCESSIONÁRIA e verificar se a mesma satisfaz os requisitos mínimos, exigidos em EDITAL, CONTRATO e seus respectivos anexos, para a operação do COMPLEXO ADMINISTRATIVO. A mensuração de desempenho é representada por uma nota final atribuída ao Quadro de INDICADORES DE DESEMPENHO (QID).

O quadro de indicadores de desempenho (QID) é composto por cinco grupos de indicadores, sendo eles:

- i. **Indicadores de Disponibilidade dos Serviços Programados (IDSP)** – Avaliam a eficiência dos serviços prestados programados pela CONCESSIONÁRIA por meio do cumprimento do PLANO OPERACIONAL.



- ii. **Indicadores de Disponibilidade dos Serviços Não Programados (IDSNP)** – Avaliam a eficiência dos serviços prestados não programados pela CONCESSIONÁRIA por meio do cumprimento do PLANO OPERACIONAL.
- iii. **Indicadores de Disponibilidade de Infraestrutura (IDI)** – Avaliam a qualidade e a eficiência operacional dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, por meio da análise de dados de consumo.
- iv. **Indicadores de Desempenho Operacional (IDO)** – Avaliam a qualidade e a eficiência operacional dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, por meio da análise de dados de consumo.
- v. **Indicadores de Satisfação (IS)** – Avaliam o grau de satisfação dos USUÁRIOS com os serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.

A NOTA DO QID e de cada um de seus sub-indicadores é representada por um valor entre 0 (valor mínimo) e 1 (valor máximo), podendo ser subdividido em faixas de valores, de acordo com o indicador a ser avaliado.

O peso de cada grupo de indicadores na apuração do resultado do QID é distribuído da seguinte forma:

$$\text{Nota do QID} = (0,35 * \text{IDSP}) + (0,15 * \text{IDSNP}) + (0,25 * \text{IDO}) + (0,15 * \text{IDI}) + (0,10 * \text{IS})$$

A nota de cada um dos sub-indicadores será apurada semestralmente, entretanto a NOTA DO QID será calculada anualmente, considerando a média aritmética das duas apurações dos sub-indicadores dos dois últimos semestres.

A COMISSÃO FISCALIZADORA é o agente responsável por formalizar e averiguar todas as informações que compõem o sistema de mensuração de desempenho, por meio de análise da documentação elaborada pela CONCESSIONÁRIA e por meio de visitas esporádicas ao COMPLEXO ADMINISTRATIVO. Além disso, a COMISSÃO FISCALIZADORA é responsável por realizar pesquisa de mercado, para apurar o Sub-Indicador de Avaliação de Satisfação.



A aplicação da avaliação (QID) dos serviços concedidos será realizada anualmente, nas mesmas condições de aplicação na CONTRAPRESTAÇÃO, conforme a seguinte fórmula de ajuste:

$$\text{CONTRAPRESTAÇÃO Efetiva} = \text{CONTRAPRESTAÇÃO} * (1 - 20\% * \text{Nota QID})$$

O Valor de Desempenho varia de acordo com o Multiplicador do QID, conforme a seguinte tabela abaixo:

Nota do QID	Multiplicador QID
≥ 0,95	0%
≥ 0,75	10%
≥ 0,50	25%
< 0,50	0%

3. Detalhamento dos Indicadores de Mensuração de Desempenho

3.1. Indicadores de Disponibilidade dos Serviços Programados

O Indicador de Disponibilidade dos Serviços Programados (IDSP) é calculado conforme a CONCESSIONÁRIA processa executa suas atividades conforme o programado e de acordo com o PLANO OPERACIONAL. O IDSP é composto pelos sub indicadores de consumo e temperatura, distribuídos da seguinte forma:

$$\text{IDSP} = (\text{IDSP1} + \text{IDSP2} + \dots + \text{IDSPIn}) / n$$

O IDSP deverá ser medido semestralmente considerando os resultados apurados dos últimos 6 meses. As notas atribuídas no IDSP deverão se basear no cálculo do nível de cumprimento das atividades planejadas através da divisão das quantidades de atividades executadas pela quantidade total das atividades programadas dentro de um mesmo período, conforme a tabela a seguir:

$$\text{IDSP} = \# \text{ de atividades realizadas} / \# \text{ total de atividades planejadas}$$

IDSP Calculado	IDSP Definido
----------------	---------------



≥ 0,95	1,00
≥ 0,75	0,75
≥ 0,50	0,50
< 0,50	0,00

A aferição deverá ser feita através de um sistema gestão de serviços, que deverá apontar, através de relatórios, quais as áreas que se cumpriu o PLANO OPERACIONAL, com o registro da data e horário de execução através de smartphone ou tablet, após o encerramento da atividade. Serão avaliadas as seguintes atividades dentro deste indicador:

- Segurança de áreas internas e externas
- Limpeza de áreas internas e externas
- Conservação e manutenção das áreas verdes
- Manutenção de áreas internas e externas
- Coleta de resíduos
- Inspeção de elevadores e demais equipamentos

3.2. Indicadores de Disponibilidade dos Serviços Não Programados

O Indicador de Disponibilidade dos Serviços Programados (IDSNP) é calculado conforme a CONCESSIONÁRIA processa e responde às solicitações de serviços não programados feitas pelos usuários através do canal de solicitação. O IDSNP é composto pelos sub indicadores de consumo e temperatura, distribuídos da seguinte forma:

$$\text{IDSP} = (\text{IDSP1} + \text{IDSP2} + \dots + \text{IDSPIn}) / n$$

O prazo de atendimento para os chamados referentes aos serviços prestados não programados não deve ultrapassar 2 (duas) horas. O canal de atendimento para a abertura de chamados deve ser provido pela CONCESSIONÁRIA e divulgado em



áreas determinadas pela COMISSÃO FISCALIZADORA. Além disso, esse canal deve ser digital e de livre acesso à COMISSÃO FISCALIZADORA.

O IDSNP deverá ser medido semestralmente considerando os resultados apurados dos últimos 6 meses. As notas atribuídas no IDSNP variam de acordo com o número de atendimento realizados dentro do prazo proposto, conforme a tabela a seguir:

IDSNP = # de atendimentos atendidos no prazo / # total de atendimentos programados

IDSNP Calculado	IDSNP Definido
≥ 0,95	1,00
≥ 0,75	0,75
≥ 0,50	0,50
< 0,50	0,00

Serão avaliadas as seguintes atividades dentro deste indicador:

- Limpeza de áreas internas e externas
- Manutenção de áreas internas e externas
- Coleta de resíduos
- Inspeção de elevadores e demais equipamentos

3.3. Indicadores de Disponibilidade de Infraestrutura



O Indicador de Disponibilidade de Infraestrutura (IDI) é calculado conforme a CONCESSIONÁRIA dispõe dos serviços pré-definidos. O IDI é composto pelos sub indicadores de consumo e temperatura, distribuídos da seguinte forma:

$$\text{IDI} = (\text{IDI1} + \text{IDI2} + \dots + \text{IDIn}) / n$$

O IDI deverá ser medido semestralmente considerando os resultados apurados dos últimos 6 meses. As notas atribuídas no IDI deverão se basear no cálculo do nível de disponibilidade (em horas) de cada um dos serviços. A aferição deverá ocorrer através da contabilização das horas de indisponibilidade de cada um dos serviços, que deverão ser registradas através de um software de gestão.

- Energia elétrica para sistemas (Data Center, automação, CFTV, iluminação, elevadores, bombas, etc.)
- Sistema de impressão
- Rede de dados interna (intranet)
- Rede de telefonia interna

O método de aferição estará baseado através da seguinte fórmula:

$\text{IDI (por serviço)} = 1 - (\text{Horas Indisponíveis} - \text{Horas em Manutenção Programada}) / \text{Horas Totais}$

IDI Calculado	IDI Definido
≥ 0,95	1,00
≥ 0,75	0,75



≥ 0,50	0,50
< 0,50	0,00

3.4. Indicadores de Desempenho Operacional (IDO)

Os indicadores de desempenho operacional visam averiguar a eficiência das atividades da CONCESSIONÁRIA através do acompanhamento, por parte da COMISSÃO FISCALIZADORA, dos consumos per capita de água, esgoto e energia elétrica e da temperatura interna do COMPLEXO ADMINISTRATIVO. O IDO é composto pelos sub-indicadores de consumo e temperatura, distribuídos da seguinte forma:

$$\text{IDO} = (\text{IDO1} + \text{IDO2} + \dots + \text{IDOn}) / n$$

A aferição se dará medindo-se os consumos dentro de um período de 6 (seis) meses, e comprando-o com a meta de consumo. A meta de consumo e temperatura somente poderá ser determinada de comum acordo entre as partes. A forma de cálculo irá considerar a relação direta entre a meta e o valor efetivo.

O método de aferição estará baseado através da seguinte fórmula:

IDO (por item) = Meta / Real

IDO Calculado	IDO Definido
≥ 0,95	1,00
≥ 0,75	0,75



≥ 0,50	0,25
< 0,50	0,00

3.5. Indicadores de Satisfação (IS)

O grupo de indicadores de qualidade tem por finalidade averiguar a qualidade do atendimento, através do grau de satisfação dos USUÁRIOS em relação aos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA. O IS é composto pelo Sub-Indicador de Satisfação da Segurança (IS.S), Sub-Indicador de Satisfação da Limpeza (IS.L) e pelo Sub-Indicador de Avaliação de Satisfação da Manutenção (IS.M), distribuídos da seguinte forma:

$$IS = 0,30 * IS.S + 0,30 * IS.L + 0,40 * IS.M$$

O Sub-Indicador de Avaliação de Satisfação de cada atividade é mensurado por meio de pesquisa de satisfação, realizada através da aplicação de questionários aos USUÁRIOS, englobando diversos aspectos da qualidade da estrutura do COMPLEXO ADMINISTRATIVO. O questionário, detalhado abaixo, deve ser de responsabilidade da COMISSÃO FISCALIZADORA com a aprovação do PODER CONCEDENTE. É importante ressaltar que os resultados consolidados das pesquisas devem ser apresentados no final de cada semestre.

Grau de Satisfação	IAS
> 70%	1,00
Entre 60% e 70%	0,75



Entre 50% e 60%	0,50
Entre 40% e 50%	0,25
< 40%	0,00

Os itens do questionário podem ser respondidos em quatro níveis de avaliação: ótimo, bom, regular e ruim. O grau de satisfação é mensurado através da fórmula:

$$GS = (A1 + A2) / (A1 + A2 + A3 + A4)$$

Em que:

- i. GS: Grau de Satisfação;
- ii. A1: Número total de avaliações “Ótimo”;
- iii. A2: Número total de avaliações “Bom”;
- iv. A3: Número total de avaliações “Regular”;
- v. A4: Número total de avaliações “Ruim”.

O formulário deverá ser desenvolvido entre as partes, tendo no mínimo, a abordagem das perguntas abaixo.

Grupo	Item	Pergunta - Como você avalia a qualidade do(a)(s):	Avaliação de Satisfação			
			Ruim	Regular	Bom	Ótimo



Limpeza (IS.L)	1	Limpeza, higiene dos sanitários? Copa? Recepção? Salas de reunião? Salas de espera? Áreas de trabalho? Elevadores? Escadas?				
Manutenção (IS.L)	2	Manutenção dos sanitários? Copa? Recepção? Salas de reunião? Salas de espera? Áreas de trabalho? Elevadores? Escadas?				
Segurança (IS.S)	3	Percepção de segurança? Posicionamento dos postos? Número de funcionários?				

4. Contratação do Verificador Independente

No prazo de no máximo de 30 (trinta) dias, a contar a partir do primeiro dia que sucede à publicação do extrato de assinatura do CONTRATO no DIÁRIO OFICIAL DO MUNICÍPIO, conforme previsto no EDITAL, a CONCESSIONÁRIA deverá dar início ao processo de seleção do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

A seleção e contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, a despeito de seguir as normas de direito privado, aplicáveis em conformidade com as atribuições, prazos



e obrigações previstos no EDITAL e seus ANEXOS, deve ser realizada com observância à impessoalidade, à igualdade e à publicidade, aplicando-se os seguintes parâmetros:

- i) Publicação de edital de chamamento público para a apresentação de propostas para a prestação de serviços do VERIFICADOR INDEPENDENTE 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;
- ii) 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 VERIFICADOR INDEPENDENTE e experiência prévia em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas para o caso do instituto de pesquisa; e
- iii) Adoção de critério de seleção com base apenas em técnica ou técnica e preço.

As empresas ou consórcios deverão atender os seguintes requisitos:

- a) Ter pelo menos 3 (três) anos de experiência no objeto;
- b) Ter comprovadamente executado serviços de características semelhantes aos descritos nesta cláusula, assim entendidos como atividades de verificação, auditoria, gerenciamento e supervisão de projetos de concessão de serviços, ou infraestrutura ou ainda empreendimentos de grande porte e longa duração, abrangendo obras civis e serviços prestados ao público;
- c) Apresentar plano de trabalho demonstrando a metodologia a ser aplicada na condução dos trabalhos de acompanhamento das atividades;
- e
- d) Contar com equipe técnica de especialistas de nível superior,



qualificados profissionalmente.

Não poderão ser contratadas como VERIFICADOR INDEPENDENTE ou como instituto de pesquisa as seguintes pessoas jurídicas e ou consórcios:

- a) controladora, controlada ou coligada da CONCESSIONÁRIA ou de seus acionistas;
- 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) que, de alguma forma, possam ter sua independência e imparcialidade comprometidas; e
- f) submetida a liquidação, intervenção ou Regime de Administração Especial Temporária - RAET, falência; não se encontrar 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.

O processo de seleção e contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE deve ser acompanhado em sua integralidade pelo PODER CONCEDENTE, que deve ter acesso aos instrumentos de seleção e às minutas dos contratos a serem firmados com o VERIFICADOR INDEPENDENTE, previamente à sua seleção e contratação.

O PODER CONCEDENTE poderá, a seu critério, durante o processo de seleção, solicitar do(s) proponente(s) informações adicionais para manifestação da sua anuência.



O PODER CONCEDENTE se manifestará, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, acerca da adequação da empresa ou consórcio de empresas apresentado pela CONCESSIONÁRIA, cabendo à CONCESSIONÁRIA formalizar, no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE homologado pelo PODER CONCEDENTE.

O VERIFICADOR INDEPENDENTE constitui-se em pessoa jurídica de direito privado que comprove total independência e imparcialidade com relação à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE.

A atuação do VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá ter início em até 30 (trinta) dias a partir da ORDEM DE INÍCIO.

Havendo a constatação de que a CONCESSIONÁRIA agiu de má-fé ao realizar a seleção e a contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, as respectivas contratações deverão ser imediatamente desfeitas pela CONCESSIONÁRIA, não excluindo a aplicação das penalidades previstas no CONTRATO à CONCESSIONÁRIA.

Sem prejuízo do disposto na subcláusula acima, o PODER CONCEDENTE pode, a qualquer momento, justificadamente, requerer à CONCESSIONÁRIA a seleção e contratação de novo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

A formalização do CONTRATO entre a CONCESSIONÁRIA e o VERIFICADOR INDEPENDENTE e de eventuais aditivos dependerá da aprovação prévia do PODER CONCEDENTE o qual poderá determinar alterações e figurará como interveniente anuente da avença.

Em até 6 (seis) meses antes do advento da rescisão do contrato celebrado com o VERIFICADOR INDEPENDENTE, a CONCESSIONÁRIA deverá iniciar procedimento de seleção de novo VERIFICADOR INDEPENDENTE.



A CONCESSIONÁRIA deverá, na forma estabelecida no ANEXO VI - MINUTA DO CONTRATO, elaborar e submeter à aprovação do PODER CONCEDENTE o termo de referência para a contratação e Minuta de Contrato a ser celebrado com o VERIFICADOR INDEPENDENTE, contemplando as atribuições e disposições específicas contidas no CONTRATO, bem como os requisitos e disposições previstos neste EDITAL e nos seus ANEXOS.

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

- a) Objeto do CONTRATO de CONCESSÃO;
- b) Objeto da contratação em questão;
- c) A descrição detalhada das atividades a serem desenvolvidas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE;
- d) A obrigação do VERIFICADOR INDEPENDENTE atender integralmente ao disposto no CONTRATO;
- e) Os relatórios a serem entregues e os respectivos prazos;
- f) Duração do CONTRATO limitada a 10 (dez) anos;
- g) Condições de sigilo e de propriedade das informações; e
- h) Relacionamento com o contratante e com o PODER CONCEDENTE.

A Minuta de Contrato deverá prever que o VERIFICADOR INDEPENDENTE atuará com independência e imparcialidade, podendo ser solicitada sua substituição caso haja indícios do descumprimento desses preceitos.

O contrato a ser celebrado entre a CONCESSIONÁRIA e o VERIFICADOR INDEPENDENTE 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.



O escopo dos serviços prestados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE no primeiro ciclo de contratação pela CONCESSIONÁRIA deverá obedecer às seguintes etapas:

- Planejamento: etapa inicial dos trabalhos com o objetivo de estruturar as bases do projeto, estabelecer as diretrizes para a execução dos SERVIÇOS, equalizar conceitos e práticas, além de promover total integração entre as equipes de trabalho da CONCESSIONÁRIA e do PODER CONCEDENTE.
- Estruturação: serviços que exigem intenso esforço no início do CONTRATO e, uma vez estruturados, demandam esforços mais pontuais para manutenção da sua funcionalidade, tais como a análise de sistemas de coleta e cálculos dos Indicadores de Desempenho; e a elaboração de mapeamento funcional dos sistemas de desempenho.
- Gestão: serviços que compõem as atividades de gerenciamento da rotina do ANEXO VI - MINUTA DO CONTRATO e que serão executados durante todo o período de contratação, tais como (i) apoio ao PODER CONCEDENTE na fiscalização das atividades da CONCESSIONÁRIA no cumprimento das cláusulas e itens do ANEXO VI - MINUTA DO CONTRATO; (ii) acompanhamento do desempenho da CONCESSIONÁRIA em relação às obrigações, indicadores e metas definidos para cada cláusula nos termos deste ANEXO; e (iii) elaboração e disponibilização de relatórios de verificação sobre os relatórios de cumprimento dos Indicadores de Desempenho elaborados pela CONCESSIONÁRIA, na periodicidade e nos prazos indicados neste ANEXO.

Além das fases descritas no primeiro ciclo de contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, constituem-se como serviços a serem prestados por essa



entidade, ao longo de todo o ciclo de CONCESSÃO: (i) suporte à fiscalização da CONCESSIONÁRIA pelo PODER CONCEDENTE referente aos aspectos de aferição do desempenho e da qualidade dos SERVIÇOS executados pela CONCESSIONÁRIA; e (ii) realização de diligências, levantamentos, inspeções de campo e coleta de informações junto à CONCESSIONÁRIA e ao SISTEMA sempre que necessário.

No âmbito do primeiro ciclo de contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE pela CONCESSIONÁRIA, caberá à entidade contratada promover os procedimentos necessários à transferência do conhecimento adquirido quanto aos processos para mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA com o necessário repasse dos macroprocessos ao PODER CONCEDENTE.

O desconto, atraso ou a retenção da remuneração do VERIFICADOR INDEPENDENTE em razão de eventual discordância da CONCESSIONÁRIA com relação ao conteúdo do trabalho daquele poderá ensejar a aplicação das penalidades previstas no ANEXO VI - MINUTA DO CONTRATO.

Caso a CONCESSIONÁRIA não contrate o VERIFICADOR INDEPENDENTE selecionado pelo PODER CONCEDENTE ou não atenda aos prazos estabelecidos para tanto, estará sujeita às penalidades previstas no ANEXO VI - MINUTA DO CONTRATO.

O VERIFICADOR INDEPENDENTE gozará de total independência técnica para realização dos serviços contratados, sendo que eventuais discordâncias quanto ao conteúdo do seu trabalho não ensejará a aplicação de quaisquer penalidades, atrasos ou descontos sobre sua remuneração.

Eventuais discordâncias quanto ao conteúdo produzido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE serão dirimidas conforme os mecanismos de solução de conflitos previstos no CONTRATO.