

## **VOLUME 8**

# **Critérios de Desempenho**

ORGÃO RESPONSÁVEL:  
SECRETARIA EXECUTIVA REGIONAL DO CENTRO – PMF

SUPERVISÃO:  
UNIDADE DE PPP DO MUNICÍPIO DE FORTALEZA

ELABORAÇÃO:  
NORMATEL ENGENHARIA

### **1. Introdução**

Este texto indicará os critérios de desempenho e monitoramento da Concessão Administrativa de Comércio Populares e Estacionamentos para o Centro da Cidade e Fortaleza. Como a Lei Federal de PPP 11.079/04 especifica que as cláusulas dos contratos de Parceria Público-Privada deverão prever os critérios objetivos de avaliação do desempenho do parceiro privado, será necessário discriminar os procedimentos para determinar os critérios desta Concessão.

Tais critérios serão essenciais para o acompanhamento do desempenho do parceiro privado neste contrato de PPP, principalmente devido ao fato do pagamento da contraprestação da Administração Pública nos contratos de parceria público-privada estar vinculados ao desempenho do privado. Consta na lei que o contrato poderá prever o pagamento ao parceiro privado de remuneração variável vinculada ao seu desempenho, conforme metas e padrões de qualidade e disponibilidade definidos no contrato.

Além disso, a existência de critérios objetivos de desempenho e monitoramento são pré-requisitos para que o órgão gestor sobre a contratação de Parceria Público-Privada do Município possa elaborar relatórios anuais de desempenho dos contratos de parceria público-privada, a ser remetido ao Poder Legislativo e ao Tribunal de Contas, com a mesma periodicidade.

### **2. Produtos e Entregas**

O Edital e o Contrato Administrativo deverão conter dispositivos dedicados à contraprestação variável do parceiro privado, com critérios claros e objetivos de avaliação do desempenho efetuado, com a descrição de indicadores que definam, em especial, as medições previstas, as frequências de medição esperadas, os critérios de mensuração a serem utilizados, as ponderações entre essas diversas medidas e os limiares de adequação, de modo que a avaliação seja realizada de forma transparente, existindo uma proporcionalidade entre o serviço prestado e sua respectiva mensuração.

Ainda, será elaborada a matriz de resultados do projeto que será subsídio para a secretaria setorial realizar no futuro o monitoramento e acompanhamento do

contrato de concessão prestando contas do desempenho ao Conselho Gestor de PPP.

Os critérios de desempenho serão anexos ao Edital de Licitação, e devem representar de forma objetiva como a disponibilidade e a qualidade dos serviços serão monitorados e o critérios adotados para impetração de penalidades em caso de inconformidade da prestação dos serviços pela concessionária contratada.

### **3. Justificativa e Objetivos**

A utilização de indicadores de desempenho em Contratos de PPP decorre de exigências contidas na Lei Federal n.º 11.079, de 30 de dezembro de 2004 (art. 5º, VII e art. 6º, parágrafo único) e na Lei Estadual n.º 14.391, de 07 de julho de 2009 (art. 5º, VII e art. 6º, parágrafo único), que regem que os contratos de PPP deverão prever critérios objetivos para a avaliação do desempenho do parceiro privado, quando da prestação dos serviços objeto da contratação, conforme metas e padrões de qualidade e disponibilidade previamente definidos, tendo em vista que sua remuneração é variável, vinculada ao seu desempenho.

Essa metodologia possibilita ao Governo Municipal de Fortaleza a obtenção de maior controle sobre a prestação dos serviços objeto do Contrato de Concessão e, por outro lado, faz com que o parceiro privado preste os serviços de modo mais adequado e eficiente, tendo em vista que se assim não o fizer, refletirá diretamente em sua remuneração. Com isso, diminuem-se consideravelmente os riscos de não fazer, por parte da Concessionária.

A adoção dessa metodologia pretende a busca da mais alta qualidade de prestação dos serviços.

Adicionalmente, como todo projeto municipal, uma PPP também deve se justificar pelo desempenho no alcance de metas estratégicas de políticas municipais. Portanto, além dos critérios relacionados ao desempenho operacional da concessionária, o Governo Municipal de Fortaleza também pretende acompanhar o desempenho dos Projetos de PPP enquanto alternativas para concretização de suas políticas e estratégias.

Para tanto, serão identificados indicadores e metas estratégicos relacionados às matrizes de gestão por resultados das secretarias setoriais e do Governo Municipal de Fortaleza.

### **4. Características dos estudos**

No que tange ao funcionamento operacional, os critérios de avaliação de desempenho deverão conter indicadores objetivos de modo a definir, com precisão, a qualidade da prestação dos serviços disponibilizados pelo parceiro privado, explicitando-se, em especial, as medições previstas, as frequências de medição esperadas, os critérios de mensuração a serem utilizados, as ponderações entre essas diversas medidas e os limiares de adequação.

Sendo assim, deverá haver uma descrição detalhada de cada indicador de desempenho que será utilizado para a correta e efetiva medição da performance do parceiro provado quando da prestação dos serviços.

Para a operação desse mecanismo de avaliação de desempenho com maior isenção, pode-se propor a utilização de um verificador independente, não ligado a nenhuma das partes contraentes, que responderá pela coleta de dados e atribuição dos critérios de mensuração.

Um mecanismo de pagamento que vincule os recebimentos o desempenho medido contribuirá, especialmente, para uma melhoria contínua na qualidade dos serviços prestados pelo Concessionário, não funcionando apenas como um instrumento para a atribuição de suas penalidades.

Já quanto ao desempenho estratégico, será elaborada uma matriz de resultados em que devem ser destacados os objetivos estratégicos com suas respectivas ações, indicadores, metas e pressupostos<sup>1</sup>.

## 5. Limites do Projeto

Sobre os critérios de desempenho operacional, trata-se de um sistema de incentivos à performance que deverá estar devidamente previsto no Contrato de Concessão, quando se tratar da contraprestação variável a ser paga ao parceiro privado, mediante cláusulas objetivas, dedicadas à mensuração da qualidade dos serviços prestados, estabelecendo-se os indicadores de desempenho e seus objetivos, bem como critérios de adequação, por meio da possibilidade de atribuição de notas para aferição correta do desempenho do parceiro privado.

Em função da matéria, e diante de uma análise apurada acerca da possibilidade de mutação do contrato devido ao lapso temporal proposto, o Contrato de Concessão poderá prever, em cláusula específica, a revisão dos mecanismos de medição do desempenho do parceiro privado, com vistas à readequação face ao novo cenário instaurado.

Quanto ao desempenho estratégico, os indicadores devem ser de fácil aferição e seu monitoramento constitua atividade rotineira, seja da gerenciadora contratada ou da coordenadoria responsável pela gestão do contrato de PPP.

## 6. Critérios de Desempenho e Monitoramento

Nesse contexto, este estudo prevê as atividades de definição e acompanhamento dos critérios de desempenho e monitoramento para avaliar a adequação da prestação de serviços no contrato de PPP, que poderão incluir:

- I. Determinação de um número mínimo de **indicadores de desempenho** a serem definidos.

---

<sup>1</sup> Pressupostos são condições necessárias ao alcance das metas de que o agente executor do projeto depende, mas não tem governança e que precisam ser gerenciados através de contratos, convênios, acordos, negociações ou outros instrumentos legítimos e previstos na legislação.

- II. Elaboração de um sistema de **mensuração de desempenho** para definir os critérios/indicadores de avaliação, com a explicitação do método de cálculo dos indicadores para acompanhamento da operação da PPP, definição das medições e suas frequências, bem como das notas possíveis e das ponderações entre as diversas medidas. Esse sistema deverá permitir ao poder concedente monitorar a qualidade dos serviços prestados pelo privado, bem como justificar a aplicação de penalidades em razão de baixo desempenho atingido, conforme parâmetros mínimos previamente definidos e estabelecidos no contrato.
- III. Estabelecimento de requisitos para definição de critérios/indicadores que satisfaçam às condições de regularidade, eficiência e atualidade que deverão estar previstas no contrato de PPP, sendo:
  - a. **Regularidade:** prestação continuada dos serviços, com estrita observância das normas legais e regulamentares pertinentes;
  - b. **Eficiência:** consecução e preservação dos parâmetros constantes no contrato e pela prestação de serviços a tempo e modo pré-determinados;
  - c. **Atualidade:** modernidade dos equipamentos, das instalações e das técnicas de prestação dos serviços, com a absorção dos avanços tecnológicos advindos ao longo do prazo da concessão, que agreguem valor e representem benefícios aos usuários do serviço prestado, à sociedade e/ou à Administração Pública.
- IV. Determinação de periodicidade (ex. mensal, trimestral, semestral, etc.) para medição dos critérios de desempenho e monitoramento como forma de proporcionar maior transparência à qualidade do serviço prestado – registro da qualidade do serviço prestado ao longo do tempo.
- V. Necessidade de revisões periódicas do processo de aferição dos indicadores de desempenho.
- VI. Definição dos processos de acompanhamento e gestão dos níveis de serviço da operação.

Nesse contexto, é essencial que haja um monitoramento permanente do projeto pelos setores público e privado para garantir que os níveis de serviço sejam fornecidos pelo setor privado de acordo com os critérios de desempenho acordados.

O desempenho operacional das Unidades de CENTROS DE COMÉRCIOS POPULARES - CCPs e ESTACIONAMENTOS PARA O CENTRO DA CIDADE DE FORTALEZA serão medidas pelos indicadores de desempenho estabelecidos em seu edital, englobando também todas as atividades de suporte que permitem que o atendimento aos usuários cumpra as metas estabelecidas.

À gestão global das Unidades de CCPs e ESTACIONAMENTOS PARA O CENTRO DA CIDADE DE FORTALEZA caberá manter controle permanente dos índices que medem o desempenho destas Unidades, por intermédio da análise dos índices reais, predição e detecção de desvios, identificação das providências necessárias para a eliminação de fatores de interferência e tomada dessas providências.

Para tanto, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e operacionalizar uma sistemática de obtenção e análise dos índices de desempenho, sejam esses índices obtidos automaticamente via sistemas ou por intermédio de procedimentos operacionais.

## 7. Critérios de Disponibilidade

Quanto a disponibilidade dos serviços, refletidos nas condições de conservação das **Unidades de CCPs e ESTACIONAMENTOS PARA O CENTRO DA CIDADE DE FORTALEZA**, caberá a **CONCESSIONÁRIA** a manutenção e conservação das: Instalações Prediais, Instalações Gerais, Sinalização e Equipamentos, como cancelas e centrais de câmeras de TV(CCTV).

A **CONCESSIONÁRIA** deve assim evitar e/ou corrigindo deteriorações que possam comprometer o aspecto físico e/ou a segurança das Unidades, o conforto e a segurança dos usuários, bem como evitar interrupções no funcionamento das Unidades ocasionadas por problemas técnicos. As rotinas de manutenção deverão ser estabelecidas com base nas normas pertinentes, particularmente nas Normas ABNT, assim como nas recomendações dos fabricantes dos materiais, dispositivos e equipamentos a serem instalados.

As **Instalações Prediais e Gerais** tais como pisos, forros, pinturas, etc. deverão passar por inspeções periódicas de forma a identificar necessidades de reparos e substituição, os quais devem ser providenciados no menor tempo possível.

Durante todo o prazo da concessão, a **CONCESSIONÁRIA** deverá manter todos os objetos de **Sinalização visual** em bom estado de visualização e conservação. Sempre que necessário, a **CONCESSIONÁRIA** deverá reparar ou substituir dispositivos danificados, deteriorados ou que apresentem qualquer tipo de dificuldade visualização. A **CONCESSIONÁRIA** deverá manter atualizado o projeto de sinalização visual ao longo do período de concessão relativamente à dinâmica dos serviços prestados ao usuário em cada Unidade.

Os **Equipamentos**, acima apontados, a serem fornecidos e implantado nas Unidades deverão atender aos requisitos qualitativos e quantitativos estabelecidos neste documento. A manutenção deverá ocorrer periodicamente, de maneira a evitar o desgaste antecipado dos mesmos. A utilização intensa destes equipamentos requer cuidados permanentes na sua manutenção, visando a garantir o conforto e a segurança dos usuários.

As condições ideais de **higiene e limpeza** deverão ser permanentemente mantidas e para tanto, a **CONCESSIONÁRIA** deverá criar procedimentos específicos que deverão ser aplicados diariamente. Procedimentos esses que

deverão ser compatíveis com o tamanho e o real movimento de cada Unidade. Os procedimentos de higiene e limpeza deverão abranger todas as áreas das Unidades.

Portanto, caberá a **CONCESSIONÁRIA** a manutenção e conservação dos itens acima citados, estando o pagamento das contraprestações referentes a esta concessão sujeitas a disponibilidade destes.

### **Penalidades relativas à Disponibilidade da Prestação dos Serviços**

Adotar-se-á o critério de impactos leve e grave, quanto a disponibilidade dos serviços. Ficando, portanto estabelecido como:

- **Impacto leve:** aquele que rapidamente pode ser corrigido e que pouco influencia no serviço prestado.
- **Impacto grave:** interfere imediatamente no bom andamento do serviço e sua correção dar-se-á em prazo superior a 2 dias.

Serão atribuídos percentuais para condições de conservação dos os itens de: instalações prediais e gerais, sinalização, equipamentos e higiene e limpeza.

- A presença de inconformidades de **impacto leve** suscitarão em penalidade de 2% no valor da contraprestação;
- A presença de inconformidades de **impacto grave** suscitarão em penalidade de 10% no valor da contraprestação.

Para a operação desse mecanismo de avaliação de desempenho com maior isenção, pode-se propor a utilização de um verificador independente, não ligado a nenhuma das partes contraentes, que responderá pela coleta de dados e atribuição dos critérios de mensuração já estipulados.

Fica observado que, para impactos leves, a **CONCESSIONÁRIA** terá um prazo de 48 horas para correção da infração.

### **8. Critério de Qualidade**

Para análise de qualidade nos **CCPs E ESTACIONAMENTOS PARA O CENTRO DA CIDADE DE FORTALEZA** a prefeitura deverá contratar um verificador independente com o objetivo de fazer uma **pesquisa de satisfação**.

A qualidade dos serviços e atendimentos será aferida através de **questionários individuais** preenchidos por usuários, escolhidos por processo amostral. Estes usuários serão solicitados a colaborar com a pesquisa de satisfação, emitindo sua opinião sobre a qualidade dos serviços prestados na respectiva unidade sob diversos aspectos elencados pelo verificador independente.

O resultado destas informações deve originar em um único conceito que deve representar o grau de satisfação do usuário quanto ao serviço oferecido naquela unidade. O grau de satisfação deve ser refletido através de conceitos que deverão

variar de “ótimo” a “péssimo”, e servirão de base para análise de performance, desempenho e capacidade de atendimento, gerando-se composições adequadas à demanda de cada Unidade. O preenchimento do questionário de avaliação de serviços deverá ser orientado pelo verificador independente.

Caso um usuário deseje expressar sua **opinião** de forma **espontânea**, fora da pesquisa do verificador independente, este registro de elogios, reclamações e sugestões pode ser feito. O usuário deverá fazer uso de formulário específico a ser disponibilizado na recepção, em aparadores e em todos locais de circulação, distribuídos pela unidade. O atendente deverá informar ao requerente da opção de preencher o formulário de manifestação, orientando-o como preenchê-lo e onde depositá-lo.

Cada uma das Unidades de **CCPs E ESTACIONAMENTOS PARA O CENTRO DA CIDADE DE FORTALEZA** deverá ter um local específico para preenchimento de formulários par manifestação dos cidadãos, dotado de bancada com capacidade para uso simultâneo de até dois requerentes, dotado de canetas e acoplado a um receptáculo de formulários. O balcão deverá dispor de orientação clara ao cidadão sobre onde depositar o formulário preenchido e os receptáculos deverão ter os formulários coletados diariamente, durante a finalização diária da unidade.

O somatório do número de registros colhidos na pesquisa do verificador independente, adicionados os formulários de opinião independente, durante o intervalo de um mês, originarão um conceito de satisfação média dos usuários, resultando no percentual representativo de penalidade de acordo com a tabela abaixo:

#### **Quadro de Penalidades relativo à Qualidade da Prestação dos Serviços**

Avaliação de Satisfação dos usuários dos <b>Centros de Comércio Populares e Estacionamentos</b>	Penalidades sobre o valor da contraprestação operacional mensal do mês subsequente à medição.
Ótimo	Zero
Bom	Zero
Regular	5%
Ruim	10%
Péssimo	15%