

**ANEXO II DO CONTRATO
SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

CONCORRÊNCIA N.º [•]/2020

**CONCESSÃO PARA EXPLORAÇÃO DO TERMINAL PESQUEIRO
PÚBLICO DE CABEDELO
(“TPP CABEDELO/PB”)**

Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
MAPA

Sumário

1. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO	3
2. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO ANUAL	3
3. Índice de Satisfação dos Usuários (S)	4
4. Manutenção e Conservação das Infraestruturas do TPP (M)	5
5. Atendimento aos Padrões de Sanidade (H).....	6
TABELAS	8

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Parâmetros para os Ponderadores a e b	8
Tabela 2 – Parâmetros para o Indicador S	8
Tabela 3 – Parâmetros do Indicador M	8
Tabela 4 – Parâmetros do Indicador H.....	8
Tabela 5 – Questionário de Satisfação do Usuário	9
Tabela 6 – Questionário de Fiscalização	11
Tabela 7 – Questionário para o Indicador H.....	13

1. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

- 1.1. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO do CONTRATO é o sistema destinado à permanente e constante avaliação da qualidade da exploração pela CONCESSIONÁRIA do TPP CABEDELO/PB.
- 1.2. A avaliação da CONCESSIONÁRIA será realizada pelo PODER CONCEDENTE por meio de AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ANUAL, mediante o aferimento dos INDICADORES DE DESEMPENHO fixados neste ANEXO.
- 1.3. O desempenho da CONCESSIONÁRIA na execução do objeto do CONTRATO poderá afetar o prazo de vigência do CONTRATO, conforme regras nele estabelecidas, em decorrência do resultado do procedimento de AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO ANUAL da CONCESSIONÁRIA.
- 1.4. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO basear-se-á em 03 (três) diferentes INDICADORES DE DESEMPENHO, delimitados abaixo e detalhados nos capítulos seguintes:
 - a) Índice de Satisfação dos Usuários (S);
 - b) Manutenção e Conservação das Infraestruturas do TPP (M); e
 - c) Atendimento aos Padrões de Sanidade (H).

2. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO ANUAL

- 2.1. A AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO ANUAL resultará na Nota Final (NF) de desempenho anual da CONCESSIONÁRIA, cujo resultado será calculado com base na seguinte fórmula:

$$NF = (a * S) + (b * M) + (0,4 * H)$$

Onde:

NF: Nota Final da avaliação de desempenho anual;

S: Índice de Satisfação dos Usuários

M: Manutenção e Conservação das Infraestruturas do TPP

H: Atendimento aos Padrões de Sanidade (*H*)

a: ponderador do indicador *S*, determinado pelo total de questionários considerados válidos (*n_u*) conforme a Tabela 1; e

b: ponderador do indicador *M*, determinado pelo total de questionários considerados válidos (*n_u*) conforme a Tabela 1.

2.2. O resultado da NF, bem como de cada indicador fixado neste ANEXO, poderá variar de 0,00 (zero vírgula zero zero) a 10,00 (dez vírgula zero zero), sendo o arredondado para duas casas decimais, caso necessário, por meio da Norma ABNT NBR 5891.

3. Índice de Satisfação dos Usuários (*S*)

3.1. O Índice de Satisfação dos Usuários (*S*) objetiva aferir o nível de satisfação do USUÁRIO em relação à qualidade das atividades prestadas pela CONCESSIONÁRIA, diretamente ou por terceiros por ela contratados, e das infraestruturas (edificações e equipamentos) disponíveis e sob a responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

3.2. O PODER CONCEDENTE será responsável por realizar anualmente pesquisa juntos aos USUÁRIOS, estabelecendo a duração da pesquisa e a metodologia a ser utilizada, que deverá considerar critérios e não tendenciosos e de representatividade amostral dos participantes da pesquisa.

3.3. A pesquisa será realizada por meio da aplicação do Questionário de Satisfação do Usuário, conforme o modelo apresentado na Tabela 5.

3.4. A validação da pesquisa bem como a mensuração e declaração do resultado do Índice de Satisfação dos Usuários (*S*) decorrente da referida pesquisa serão realizadas pelo PODER CONCEDENTE.

3.5. O Índice de Satisfação dos Usuários (*S*) será mensurado com base na seguinte fórmula:

$$S = \frac{\sum_u \sum_i x_{iu}}{n_i * n_u},$$

Onde:

S: Resultado do indicador “Índice de Satisfação dos Usuários”;

x_{iu} : Valor da nota atribuída à i -ésima questão do Questionário de Satisfação do Usuário (Tabela 5) dada pelo u -ésimo USUÁRIO, de acordo com os valores apresentados na Tabela 2;

n_u : Total de questionários considerados válidos;

n_i : Total de questões do Questionário de Satisfação do Usuário (Tabela 5);

u : Conjunto de $[0, \dots, u]$ de USUÁRIOS que participaram da pesquisa e cujos questionários (Tabela 5) foram considerados válidos; e

i : Conjunto de $[0, \dots, i]$ de questionários (Tabela 5) considerados válidos.

- 3.6. Para fins da mensuração do Índice de Satisfação dos Usuários (S), somente serão considerados válidos os questionários cujos campos de data, hora e de dados do USUÁRIO tenham sido preenchidos e com ao menos 10 questões respondidas com nota diferente de 0,00 (zero vírgula zero zero).
- 3.7. Será atribuída à questão não respondida (em branco) pelo USUÁRIO a nota 0,00 (zero vírgula zero zero).
- 3.8. Para fins de aprimoramento do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO do CONTRATO, o Questionário de Satisfação do Usuário, descrito na Tabela 5 deste ANEXO, poderá ser alterado unilateralmente, mediante ato do PODER CONCEDENTE, devendo este comunicar a CONCESSIONÁRIA sobre as alterações ocorridas ao menos 30 dias antes da aplicação da pesquisa anual.

4. Manutenção e Conservação das Infraestruturas do TPP (M)

- 4.1. O indicador de Manutenção e Conservação das Infraestruturas do TPP (M) objetiva aferir por parte do PODER CONCEDENTE a situação da exploração da CONCESSÃO pela CONCESSIONÁRIA.
- 4.2. A CONCESSIONÁRIA deve garantir a manutenção preventiva e corretiva das infraestruturas, compreendidas nesta as edificações, equipamentos e mobiliários das áreas localizadas dentro da área de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, garantindo o funcionamento e a disponibilidade do TPP aos USUÁRIOS.
- 4.3. O PODER CONCEDENTE realizará ao menos uma fiscalização anual, na

qual aplicará o Questionário de Fiscalização constante na Tabela 6, para fins de mensuração do indicador Manutenção e Conservação das Infraestruturas do TPP (M).

- 4.4. O indicador Manutenção e Conservação das Infraestruturas do TPP (M) será mensurado com base na seguinte fórmula:

$$M = \frac{\sum_f x_f}{n_f},$$

Onde:

M : Resultado do indicador “Manutenção e Conservação das Infraestruturas do TPP”;

x_f : Valor da nota atribuída à f -ésima questão do Questionário de Fiscalização (Tabela 6) aplicado durante o procedimento de fiscalização, de acordo com os valores apresentados na Tabela 3;

n_f : Total de questões do Questionário de Fiscalização (Tabela 6); e

f : Conjunto de $[1, \dots, f]$ de questões do Questionário de Fiscalização (Tabela 6).

- 4.5. Para fins de aprimoramento do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO do CONTRATO, o Questionário de Fiscalização, descrito na Tabela 6 deste ANEXO, poderá ser alterado unilateralmente, mediante ato do PODER CONCEDENTE, devendo este comunicar a CONCESSIONÁRIA sobre as alterações ocorridas em até 30 dias contados da publicação do referido ato.

5. Atendimento aos Padrões de Sanidade (H)

- 5.1. O indicador Atendimento aos Padrões de Sanidade (H) objetiva aferir se a CONCESSIONÁRIA tem observado os padrões de sanidade exigidos pelo Serviço de Inspeção Federal (SIF) e da autoridade de vigilância sanitária.

- 5.2. O indicador H será mensurado com base na seguinte fórmula:

$$H = l + v,$$

Onde:

H = Resultado do indicador “Atendimento aos Padrões de Sanidade”;

l = Valor da nota atribuída à questão l apresentada no Questionário para o Indicador H (Tabela 7) aplicado pela fiscalização, de acordo com o respectivo valor apresentado na Tabela 4; e

v = Valor da nota atribuída à questão v apresentada no Questionário para o Indicador H (Tabela 7) aplicado pela fiscalização, de acordo com o respectivo valor apresentado na Tabela 4.

- 5.3. Para fins de aprimoramento do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO do CONTRATO, o Questionário para o Indicador H , descrito na Tabela 7 deste ANEXO, poderá ser alterado em caso de atualizações na regulamentação brasileira que vise à melhoria do atendimento aos padrões de qualidade fitossanitárias, mediante ato unilateral do PODER CONCEDENTE, devendo este comunicar a CONCESSIONÁRIA sobre as alterações ocorridas em até 30 dias contados da publicação do referido ato.

TABELAS

Tabela 1 – Parâmetros para os Ponderadores a e b

n_u ¹	a ²	b ³
Até 3	0,00	0,60
De 4 a 10	0,20	0,40
De 11 a 20	0,30	0,30
A partir de 21	0,40	0,20

¹ n_u : total de questionários considerados válidos.
² a : ponderador do indicador S , determinado pelo total de questionários considerados válidos (n_u).
³ b : ponderador do indicador M , determinado pelo total de questionários considerados válidos (n_u).

Tabela 2 – Parâmetros para o Indicador S

Nota	Muito Bom	Bom	Satisfatório	Ruim	Péssimo	Não utilizou / não sabe
Valor	10,00	8,00	6,00	4,00	2,00	0,00

Tabela 3 – Parâmetros do Indicador M

Nota	Sim	Parcial	Não
Valor	10,00	5,00	0,00

Tabela 4 – Parâmetros do Indicador H

Nota	Sim	Não
Valor	5,00	0,00

Tabela 5 – Questionário de Satisfação do Usuário

Data		Hora						
Dados do Usuário								
Nome completo								
Telefone Fixo e/ou Celular - Informar DDD	() _____			/ () _____				
Nacionalidade / Naturalidade	/							
Idade (em anos)								
Questões (i)								
1	Como você avalia a disponibilidade das instalações e equipamentos para acostagem/atração da embarcação?	Muito Bom	Bom	Satisfatório	Ruim	Péssimo	Não utilizou / não sabe	
2	Como você avalia a disponibilidade das instalações e equipamentos para desembarque de pescado?	Muito Bom	Bom	Satisfatório	Ruim	Péssimo	Não utilizou / não sabe	
3	Como você avalia a disponibilidade das instalações e equipamentos para lavagem, seleção e pesagem de pescado?	Muito Bom	Bom	Satisfatório	Ruim	Péssimo	Não utilizou / não sabe	
4	Como você avalia a disponibilidade das instalações e equipamentos para acondicionamento do pescado para transporte?	Muito Bom	Bom	Satisfatório	Ruim	Péssimo	Não utilizou / não sabe	
5	Como você avalia a disponibilidade do fornecimento de água (aguada) para as embarcações?	Muito Bom	Bom	Satisfatório	Ruim	Péssimo	Não utilizou / não sabe	
6	Como você avalia a disponibilidade do fornecimento de gelo para as embarcações?	Muito Bom	Bom	Satisfatório	Ruim	Péssimo	Não utilizou / não sabe	
7	Como você avalia a disponibilidade das instalações e equipamentos para expedição de pescado?	Muito Bom	Bom	Satisfatório	Ruim	Péssimo	Não utilizou / não sabe	
8	Como você avalia a disponibilidade da atividade de abastecimento de combustível para as embarcações?	Muito Bom	Bom	Satisfatório	Ruim	Péssimo	Não utilizou / não sabe	
9	Como você avalia a segurança dentro da área do TPP?	Muito Bom	Bom	Satisfatório	Ruim	Péssimo	Não utilizou / não sabe	

10	Como você avalia a limpeza geral do TPP?	Muito Bom	Bom	Satisfatório	Ruim	Péssimo	Não utilizou / não sabe
11	Como você avalia o horário de funcionamento do TPP?	Muito Bom	Bom	Satisfatório	Ruim	Péssimo	Não utilizou / não sabe
12	Como você avalia o tempo (duração) de atendimento durante as atividades prestadas no TPP e por você utilizadas?	Muito Bom	Bom	Satisfatório	Ruim	Péssimo	Não utilizou / não sabe
13	Como você avalia o tratamento (a cordialidade) com você por parte dos funcionários do TPP?	Muito Bom	Bom	Satisfatório	Ruim	Péssimo	Não utilizou / não sabe
14	Como você avalia a qualidade das informações prestadas pelo TPP?	Muito Bom	Bom	Satisfatório	Ruim	Péssimo	Não utilizou / não sabe
15	Como você avalia o preço das atividades prestadas pelo TPP?	Muito Bom	Bom	Satisfatório	Ruim	Péssimo	Não utilizou / não sabe
16	Como você avalia a compatibilidade do preço para a utilização das instalações e equipamentos do TPP?	Muito Bom	Bom	Satisfatório	Ruim	Péssimo	Não utilizou / não sabe

Tabela 6 – Questionário de Fiscalização

Dados da Fiscalização												
Data	Hora											
Nome do agente da fiscalização designado PELO PODER CONCEDENTE												
Questões (f)												
1	Os elementos construtivos da CAIS estão em bom estado de conservação e funcionamento?			Sim	Parcial	Não						
2	Os elementos construtivos do PÍER FLUTUANTE estão em bom estado de conservação e funcionamento?			Sim	Parcial	Não						
3	Os elementos construtivos da CÂMARA DE ESPERA TÉCNICA estão em bom estado de conservação e funcionamento?			Sim	Parcial	Não						
4	Os elementos construtivos do SALÃO DE RECEPÇÃO DE PESCADO FRESCO E CONGELADO estão em bom estado de conservação e funcionamento?			Sim	Parcial	Não						
5	Os elementos construtivos do SALÃO DE MANIPULAÇÃO DO PESCADO estão em bom estado de conservação e funcionamento?			Sim	Parcial	Não						
6	Os elementos construtivos da CÂMARA DE EXPEDIÇÃO DO PESCADO estão em bom estado de conservação e funcionamento?			Sim	Parcial	Não						
7	Os elementos construtivos do PÁTIO DE CARGA DOS CAMINHÕES estão em bom estado de conservação e funcionamento?			Sim	Parcial	Não						
8	Os elementos construtivos do BLOCO ADMINISTRATIVO estão em bom estado de conservação e funcionamento?			Sim	Parcial	Não						
9	Os elementos construtivos do BLOCO DE VESTIÁRIOS estão em bom estado de conservação e funcionamento?			Sim	Parcial	Não						
10	Os elementos construtivos da SUBESTAÇÃO DE ENERGIA estão em bom estado de conservação e funcionamento?			Sim	Parcial	Não						
11	Os elementos construtivos da CASA DE MÁQUINAS estão em bom estado de conservação e funcionamento?			Sim	Parcial	Não						
12	Os elementos construtivos da SUBESTAÇÃO DE ENERGIA estão em bom estado de conservação e funcionamento?			Sim	Parcial	Não						
13	Os elementos construtivos do RESERVATÓRIO ELEVADO estão em bom estado de conservação e funcionamento?			Sim	Parcial	Não						
14	Os elementos construtivos da PORTARIA/GUARITA estão em bom estado de conservação e funcionamento?			Sim	Parcial	Não						

15	O SISTEMA DE FABRICAÇÃO E FORNECIMENTO DE GELO está em bom estado de conservação e funcionamento?	Sim		Parcial		Não	
16	O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE EMBARCAÇÕES está em bom estado de conservação e funcionamento?	Sim		Parcial		Não	
17	O mobiliário do CENTRO DE MANIPULAÇÃO DO PESCADO FRESCO está sem avarias e anormalidades?	Sim		Parcial		Não	
18	O mobiliário da CÂMARA DE ESPERA TÉCNICA está sem avarias e anormalidades?	Sim		Parcial		Não	
19	O mobiliário DO CAIS está sem avarias e anormalidades?	Sim		Parcial		Não	
20	A iluminação do TPP está em adequado funcionamento?	Sim		Parcial		Não	
21	A limpeza geral do TPP é satisfatória?	Sim		Parcial		Não	
22	O TPP apresenta a devida licença ambiental para a realização das operações do terminal?	Sim		Parcial		Não	
23	A CONCESSIONÁRIA realiza direta ou indiretamente ações de controle de acesso bem como ações para a guarda e segurança do TPP?	Sim		Parcial		Não	
24	As diligências de informação encaminhadas pelo PODER CONCEDENTE no ano da fiscalização foram respondidas pela CONCESSIONÁRIA?	Sim		Parcial		Não	

A CONCESSIONÁRIA, representada neste ato pelo(a) Sr(a). _____, CPF _____, declara, para fins do disposto na cláusula 11^a do CONTRATO da CONCESSÃO, que apoiou e acompanhou o procedimento de fiscalização efetuado pelo PODER CONCEDENTE*.

Data: _____ / _____ / _____

ASSINATURA DO REPRESENTANTE
DESIGNADO PELA CONCESSIONÁRIA

Data: _____ / _____ / _____

ASSINATURA DO AGENTE RESPONSÁVEL
PELA FISCALIZAÇÃO DESIGNADO PELO PODER CONCEDENTE)

* A assinatura deste ato pelo representante da CONCESSIONÁRIA não implica em aceite automático por parte da CONCESSIONÁRIA do resultado do presente questionário.

Tabela 7 – Questionário para o Indicador H

Dados da Fiscalização				
Data	Hora			
Nome do agente da fiscalização designado PELO PODER CONCEDENTE				
Questões				
<i>l</i>	O TPP possui o selo emitido pelo Serviço de Inspeção Federal – SIF?	Sim		Não
<i>v</i>	O TPP apresenta documentação que comprove o cumprimento das determinações estabelecidas pela autoridade de vigilância sanitária?	Sim		Não
A CONCESSIONÁRIA, representada neste ato pelo(a) Sr(a). _____, CPF _____, declara, para fins do disposto na cláusula 11 ^a do CONTRATO da CONCESSÃO, que apoiou e acompanhou o procedimento de fiscalização efetuado pelo PODER CONCEDENTE*.				
Data: _____ / _____ / _____				
<hr/> ASSINATURA DO REPRESENTANTE DESIGNADO PELA CONCESSIONÁRIA				
Data: _____ / _____ / _____				
<hr/> ASSINATURA DO AGENTE RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO DESIGNADO PELO PODER CONCEDENTE)				
* A assinatura deste ato pelo representante da CONCESSIONÁRIA não implica em aceite automático por parte da CONCESSIONÁRIA do resultado do presente questionário.				