

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 (<i>S</i>) | 4 |
| 4. Manutenção e Conservação das Infraestruturas do TPP (<i>M</i>) | 5 |
| 5. Atendimento aos Padrões de Sanidade (<i>H</i>)..... | 6 |
| TABELAS | 8 |

Índice de Tabelas

| | |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| Tabela 1 – Parâmetros para os Ponderadores a e b | 8 |
| Tabela 2 – Parâmetros para o Indicador <i>S</i> | 8 |
| Tabela 3 – Parâmetros do Indicador <i>M</i> | 8 |
| Tabela 4 – Parâmetros do Indicador <i>H</i>..... | 8 |
| Tabela 5 – Questionário de Satisfação do Usuário | 9 |
| Tabela 6 – Questionário de Fiscalização | 11 |
| Tabela 7 – Questionário para o Indicador <i>H</i>..... | 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 CABEDELLO/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/atracação 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 | <input type="checkbox"/> | Parcial | <input type="checkbox"/> | Não | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Os elementos construtivos do PÍER FLUTUANTE estão em bom estado de conservação e funcionamento? | | | | Sim | <input type="checkbox"/> | Parcial | <input type="checkbox"/> | Não | <input type="checkbox"/> |
| 3 | Os elementos construtivos da CÂMARA DE ESPERA TÉCNICA estão em bom estado de conservação e funcionamento? | | | | Sim | <input type="checkbox"/> | Parcial | <input type="checkbox"/> | Não | <input type="checkbox"/> |
| 4 | Os elementos construtivos do SALÃO DE RECEPÇÃO DE PESCADO FRESCO E CONGELADO estão em bom estado de conservação e funcionamento? | | | | Sim | <input type="checkbox"/> | Parcial | <input type="checkbox"/> | Não | <input type="checkbox"/> |
| 5 | Os elementos construtivos do SALÃO DE MANIPULAÇÃO DO PESCADO estão em bom estado de conservação e funcionamento? | | | | Sim | <input type="checkbox"/> | Parcial | <input type="checkbox"/> | Não | <input type="checkbox"/> |
| 6 | Os elementos construtivos da CÂMARA DE EXPEDIÇÃO DO PESCADO estão em bom estado de conservação e funcionamento? | | | | Sim | <input type="checkbox"/> | Parcial | <input type="checkbox"/> | Não | <input type="checkbox"/> |
| 7 | Os elementos construtivos do PÁTIO DE CARGA DOS CAMINHÕES estão em bom estado de conservação e funcionamento? | | | | Sim | <input type="checkbox"/> | Parcial | <input type="checkbox"/> | Não | <input type="checkbox"/> |
| 8 | Os elementos construtivos do BLOCO ADMINISTRATIVO estão em bom estado de conservação e funcionamento? | | | | Sim | <input type="checkbox"/> | Parcial | <input type="checkbox"/> | Não | <input type="checkbox"/> |
| 9 | Os elementos construtivos do BLOCO DE VESTIÁRIOS estão em bom estado de conservação e funcionamento? | | | | Sim | <input type="checkbox"/> | Parcial | <input type="checkbox"/> | Não | <input type="checkbox"/> |
| 10 | Os elementos construtivos da SUBESTAÇÃO DE ENERGIA estão em bom estado de conservação e funcionamento? | | | | Sim | <input type="checkbox"/> | Parcial | <input type="checkbox"/> | Não | <input type="checkbox"/> |
| 11 | Os elementos construtivos da CASA DE MÁQUINAS estão em bom estado de conservação e funcionamento? | | | | Sim | <input type="checkbox"/> | Parcial | <input type="checkbox"/> | Não | <input type="checkbox"/> |
| 12 | Os elementos construtivos da SUBESTAÇÃO DE ENERGIA estão em bom estado de conservação e funcionamento? | | | | Sim | <input type="checkbox"/> | Parcial | <input type="checkbox"/> | Não | <input type="checkbox"/> |
| 13 | Os elementos construtivos do RESERVATÓRIO ELEVADO estão em bom estado de conservação e funcionamento? | | | | Sim | <input type="checkbox"/> | Parcial | <input type="checkbox"/> | Não | <input type="checkbox"/> |
| 14 | Os elementos construtivos da PORTARIA/GUARITA estão em bom estado de conservação e funcionamento? | | | | Sim | <input type="checkbox"/> | Parcial | <input type="checkbox"/> | Não | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--|---------|--|-----|--|
| 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 11ª do CONTRATO da CONCESSÃO, que apoiou e acompanhou o procedimento de fiscalização efetuado pelo PODER CONCEDENTE*.

Data: ____/____/____

ASSINATURA DO REPESENTANTE
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 | |
| <p>A CONCESSIONÁRIA, representada neste ato pelo(a) Sr(a). _____, CPF _____, declara, para fins do disposto na cláusula 11ª do CONTRATO da CONCESSÃO, que apoiou e acompanhou o procedimento de fiscalização efetuado pelo PODER CONCEDENTE*.</p> <p align="right">Data: ____/____/____</p> <p align="center">_____ ASSINATURA DO REPRESENTANTE DESIGNADO PELA CONCESSIONÁRIA</p> | | | | | |
| <p align="right">Data: ____/____/____</p> <p align="center">_____ ASSINATURA DO AGENTE RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO DESIGNADO PELO PODER CONCEDENTE)</p> | | | | | |
| <p>* A assinatura deste ato pelo representante da CONCESSIONÁRIA não implica em aceite automático por parte da CONCESSIONÁRIA do resultado do presente questionário.</p> | | | | | |