



ANEXO VIII

SISTEMA DE MENSURAÇÃO DO DESEMPENHO

Sumário

Sumário.....	2
1. INTRODUÇÃO.....	3
2. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE MARCOS - ICM.....	5
2.1. Multas em função do Índice de Cumprimento de Marcos - ICM	5
3. ÍNDICE DE QUALIDADE - IQ.....	6
3.1. Índice de Conformidade - IC	7
3.1.1. Conformidade de Normas	8
3.1.2. Conformidade de Relatórios.....	9
3.2. Índice de Desempenho - ID	10
3.3. Procedimento de obtenção do Índice de Qualidade Global- IQ _{global}	17
3.4. Multas em função do Índice de Qualidade - IQ.....	19
4. EXECUÇÃO DE ETAPAS SUBSEQUENTES	20
5. CADUCIDADE DO CONTRATO	21

1. INTRODUÇÃO

O presente ANEXO tem por finalidade especificar critérios, pesos e parâmetros do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO para avaliação dos serviços a serem executados pela CONCESSIONÁRIA na construção, operação e manutenção dos EQUIPAMENTOS IMOBILIÁRIOS.

Este Sistema não elimina ou substitui, mas sim, complementa outros mecanismos e ações de fiscalização do BH-TEC no âmbito da CONCESSÃO.

A mensuração e aferição da qualidade do resultado obtido em relação aos serviços prestados serão realizadas por meio do **Índice de Cumprimento de Marcos (ICM)** e do **Índice de Qualidade (IQ)**. Este último será obtido por meio do resultado de outros dois indicadores:

- **Índice de Conformidade (IC):** avalia a conformidade em relação às exigências de normas, de qualidade, de legislação, alvarás de funcionamento dos diversos serviços, equipamentos, sistemas e outros existentes no EQUIPAMENTO IMOBILIÁRIO, bem como avalia a conformidade em relação à entrega do relatório técnico de conformidade operacional referente a todos os serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.
- **Índice de Desempenho (ID):** avalia o grau de disponibilidade da infraestrutura e o desempenho nos serviços prestados pela Concessionária no EQUIPAMENTO IMOBILIÁRIO.

As avaliações para obtenção do **Índice de Cumprimento de Marcos (ICM)** e **Índice de Qualidade (IQ)** serão aplicadas especificamente para os Edifícios que compõem o objeto deste edital, dessa forma, não se aplicando às áreas que não estão sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

A partir de seis meses após o início da operação de cada um dos Edifícios, o BH-TEC ou o verificador independente poderá realizar a primeira avaliação de atingimento das metas estabelecidas em relação ao **Índice de Qualidade - IQ**, sendo que nesta primeira avaliação não serão aplicadas as advertências ou multas previstas neste ANEXO. Entretanto, a CONCESSIONÁRIA deverá atender às melhorias indicadas para correção de eventuais descumprimentos ou falhas de conformidade.

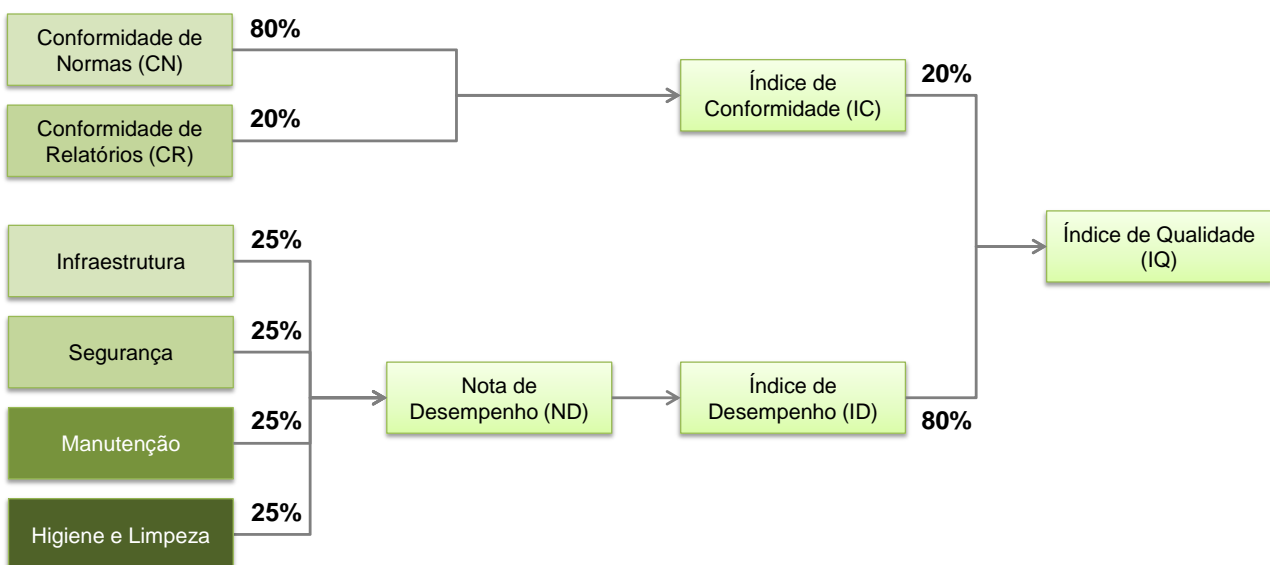
A partir da segunda avaliação de atingimento das metas estabelecidas em relação ao **Índice de Qualidade – IQ**, caso existam falhas de conformidades ou inadimplência na execução dos serviços, poderão ser aplicadas as advertências ou multas conforme critérios estabelecidos neste ANEXO.

Todas as avaliações relativas ao **Índice de Cumprimento de Marcos (ICM)** serão passíveis de aplicação das advertências ou multas previstas neste ANEXO.

As verificações, mensurações e aferições da qualidade da infraestrutura e dos serviços prestados poderão ocorrer a qualquer tempo e as avaliações serão consolidadas pelo BH-TEC ou pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, mensalmente, a partir de 6 meses após o início da operação de cada Edifício.

O diagrama a seguir ilustra a composição do **Índice de Qualidade (IQ)**:

Índice de Qualidade



2. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE MARCOS - ICM

O **Índice de Cumprimento de Marcos – ICM** retratará pontos relativos à entrega da infraestrutura do IMÓVEL abrangendo a disponibilidade da infraestrutura, a execução das obras e cumprimento dos prazos.

A ocupação do IMÓVEL deverá ocorrer de acordo com as condições estabelecidas no EDITAL e em seus ANEXOS, em conformidade com as especificações técnicas, exigências de operação e ambientais definidas nos documentos de licitação e obedecendo às disposições legais e regulamentares bem como às normas técnicas vigentes.

O **Índice de Cumprimento de Marcos – ICM** corresponde à conclusão das obras previstas para cada edifício, conforme marcos definidos no CONTRATO.

Os períodos de avaliação terão como data-base de referência a data de emissão do habite-se para cada edifício previsto na Etapa/Fase de Implantação. Portanto, para cada um dos edifícios do EQUIPAMENTO IMOBILIÁRIO, será calculado um **Índice de Cumprimento de Marcos – ICM**.

O **Índice de Cumprimento de Marcos – ICM** corresponderá ao número de dias de atraso na entrega de cada edifício, conforme prazos estabelecidos no EDITAL e em seus ANEXOS.

2.1. Multas em função do Índice de Cumprimento de Marcos - ICM

A partir do **Índice de Cumprimento de Marcos - ICM** de cada um dos edifícios, a CONCESSIONÁRIA estará sujeita à aplicação de multas.

As multas referentes ao não cumprimento dos marcos do CONTRATO relativas a cada um dos edifícios, se houver, serão aplicadas conforme os parâmetros descritos a seguir em função do **Índice de Cumprimento de Marcos - ICM** e do valor total estimado das obras apresentado no Cronograma Físico-Financeiro das Obras Previsto para o respectivo edifício.

A partir do **Índice de Cumprimento de Marcos - ICM**, o valor das multas será calculado de acordo com os seguintes parâmetros, sem prejuízo da aplicação da cláusula 38.1.7 do CONTRATO, se for o caso:

- Para os resultados do Índice de Cumprimento de Marcos – ICM variando de 1 (um) dia a 15 (quinze) dias úteis de atraso, não haverá multa.
- Para os resultados do Índice de Cumprimento de Marcos – ICM maiores que 15 (quinze) dias úteis haverá multa, que será calculada conforme a seguinte fórmula:

$$VM_{ICM} = [(1,00001)^{2n} \times CAPEX_{Previsto}] - CAPEX_{Previsto}$$

Em que:

VM_{ICM} = Valor da Multa relativa ao ICM

n = Número de dias úteis de atraso

CAPEX_{Previsto} = Valor Total estimado das obras do Edifício

Para efeito de cálculo do número de dias úteis de atraso, deverá ser considerado o calendário municipal de Belo Horizonte.

As multas serão específicas para cada um dos edifícios e serão aplicadas de acordo com o **Índice de Cumprimento de Marcos - ICM** do respectivo edifício.

Na eventualidade de aplicação de multas, a CONCESSIONÁRIA terá que efetuar o pagamento em até 10 (dez) dias úteis após a medição do **ICM**.

3. ÍNDICE DE QUALIDADE - IQ

O **Índice de Qualidade – IQ** será composto por dois indicadores, o Índice de Conformidade – IC e o Índice de Desempenho – ID:

- **Índice de Conformidade (IC):** avalia a conformidade em relação às exigências de normas, de qualidade, de legislação, alvarás de funcionamento dos diversos serviços, equipamentos, sistemas e outros existentes no EQUIPAMENTO IMOBILIÁRIO, bem como avalia a conformidade em relação à entrega do relatório técnico de conformidade operacional referente a todos os serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.
- **Índice de Desempenho (ID):** avalia o grau de disponibilidade da infraestrutura e o desempenho nos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA no EQUIPAMENTO IMOBILIÁRIO.

O resultado do Índice de Qualidade - IQ será obtido por meio da seguinte fórmula:

$$IQ = 0,2 \times IC + 0,8 \times ID$$

3.1. Índice de Conformidade - IC

O **Índice de Conformidade (IC)** retratará a conformidade dos SERVIÇOS com as obrigações regulatórias, legais e contratuais aplicáveis. Ele é obtido por meio da apresentação de cadastros, laudos técnicos, certidões e relatórios gerenciais para diversas categorias de serviços, que indicarão a existência de plano de trabalho, atividades desempenhadas, ocorrências, tratamento de falhas e incidentes, lições aprendidas, nível de serviço desempenhado e ações de melhoria.

O modelo dos relatórios de conformidade, bem como o seu conteúdo mínimo, deverá ser definido por acordo entre as partes antes da data de início de operação.

O IC é dado pela avaliação dos itens correlacionados, formado pelos sub-índices:

- Conformidade de Normas – CN
- Conformidade de Relatórios – CR

Os principais grupos de serviços a serem prestados no EQUIPAMENTO IMOBILIÁRIO terão um indicador de conformidade correspondente, que deverá apurar a conformidade do serviço aos padrões, normas, legislação e regulamentos pertinentes:

- Higiene e Limpeza – limpeza e higienização, gerenciamento de resíduos;
- Manutenção – manutenção predial, jardinagem e controle de pragas;
- Administrativo – serviços gerais, gestão de riscos e seguros, help desk;
- Obra civil – instalações, acabamentos, sonorização.

O Índice de Conformidade será calculado pela média ponderada de seus respectivos sub-índices:

Sub-índice	Peso
Conformidade de Normas – CN	80%
Conformidade de Relatórios – CR	20%

Portanto, o Índice de Conformidade será representado por um número de 0 (zero) a 1 (um) que será obtido pelo resultado da fórmula abaixo:

$$IC = 0,8 CN + 0,2 CR$$

Os sub-índices CN e CR serão calculados a partir da média ponderada de cada um dos seus indicadores de desempenho componentes, conforme descrito nos itens subsequentes deste ANEXO e conforme fórmulas ilustrativas abaixo:

$$CN = \frac{\sum(\text{Nota do Indicador} \times \text{Criticidade})}{\sum(\text{Criticidade})}$$

$$CR = \frac{\sum(\text{Nota do Indicador} \times \text{Criticidade})}{\sum(\text{Criticidade})}$$

Onde “Nota Indicador” diz respeito à apuração da nota de cada um dos indicadores relacionados nos itens subsequentes.

3.1.1. Conformidade de Normas

Este indicador avalia a conformidade em relação às exigências de normas, de qualidade, de legislação e alvarás de funcionamento dos diversos serviços, equipamentos, sistemas e outros existentes no EQUIPAMENTO IMOBILIÁRIO.

A nota de cada indicador será binária. Assim, caso a CONCESSIONÁRIA apresente o certificado, laudo, apólice ou certidão exigidos, de maneira completa e demonstrando o pleno cumprimento dos requerimentos de cada uma das categorias de serviços às diretrizes apresentadas neste ANEXO e no ANEXO VII – Encargos da CONCESSIONÁRIA, a nota será equivalente a 1 (um), caso contrário a nota será equivalente a 0 (zero).

Grupo	Criticidade	Item ¹	Indicador	Racional	Forma de Medição	Nota	
						0	1
Higiene e Limpeza	3	2	Resíduos	Comprovação de cadastro na SLU ou outro documento que comprove a correta dispensação dos resíduos, em observação às resoluções do CONAMA e instruções normativas do IBAMA aplicáveis.	Comprovação do cadastro Anual	1 Cumprimento 0 Não cumprimento	
Manutenção e Conservação	3	1	Controle de Pragas	Laudo técnico de empresa especializada em Controle de Pragas confirmando a realização dos serviços no período e o tipo de produto utilizado em conformidade com as regras da ANVISA	Semestral	1 Cumprimento 0 Não cumprimento	
Administrativo	2	1	Gerenciamento de riscos e seguros	Cópia das apólices de seguro vigentes em atendimento aos limites mínimos de indenização	Anual	1 Cumprimento 0 Não cumprimento	
Obra Civil	2	1	Certidão de Inspeção	Obtenção de certidão de cumprimento das normas de Segurança: Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais (CBMMG), Polícia Militar de Minas Gerais (PMMG). Formação e treinamento da brigada de incêndio e elaboração do plano de fuga / emergência	Conforme legislação	1 Cumprimento 0 Não cumprimento	

3.1.2. Conformidade de Relatórios

Este indicador avalia a conformidade em relação à entrega do relatório técnico de conformidade operacional referente a todos os serviços prestados no EQUIPAMENTO IMOBILIÁRIO.

O “Relatório de Conformidade Operacional” deverá ser composto, não se limitando a:

- Plano Operacional de todos os serviços relacionados na CONCESSÃO, incluindo cronograma de atividades, com horários e periodicidade conforme requerimentos mínimos especificados no ANEXO VII – Encargos da CONCESSIONÁRIA;
- Plano Operacional proposto para o período, ou o plano de trabalho, indicando as principais alterações em relação ao Plano Operacional anterior;
- Apresentação das estatísticas de consumo do serviço;
- Políticas de conservação de água e energia e uso eficiente, bem como os resultados alcançados;
- Plano de ação em casos de incidentes e emergências;

¹ Conforme tabela do item 3.2.

- Plano de mitigação gerado a partir do trabalho de gerenciamento de riscos;
- Ocorrências e suas resoluções (livro de ocorrência);
- Apresentação dos eventos de manutenção (trocas, reparos, etc.);
- Gestão de chamados contendo análise sobre os chamados abertos (tendências, causas, relevância, reincidência) bem como plano de ação para minimização de chamados;
- Apresentação das estatísticas de atendimento de chamados / ordens de serviços;
- Apresentação das principais melhorias realizadas;
- Apresentação dos principais elementos de conformidade com as normas relacionadas;
- Apresentação das cartas de controle do nível de serviço apresentado;
- Manual de Boas Práticas apresentando políticas e procedimentos para execução dos serviços;
- Relatório de Desempenho com o detalhamento do resultado de cada indicador e cálculo final do IQ. Neste item deve ser apresentado o plano de melhorias para recuperação de indicadores abaixo da nota máxima;
- Demais itens a serem definidos entre a CONCESSIONÁRIA e o BH-TEC.

Grupo	Criticidade	Item ²	Indicador	Racional	Forma de Medição	Nota	
						0	1
Relatório	1	1	Relatório de Conformidade Operacional	Apresentação de relatório	Trimestral	1 – Cumprimento	0 – Não cumprimento

3.2. Índice de Desempenho - ID

O **Índice de Desempenho - ID** retratará a disponibilidade da infraestrutura prevista e o desempenho do Concessionário nos serviços prestados no EQUIPAMENTO IMOBILIÁRIO.

O **Índice de Desempenho - ID** será obtido através da avaliação de quatro grupos de indicadores, em que serão considerados os seguintes aspectos:

- Infraestrutura;
- Segurança;
- Manutenção;
- Higiene e Limpeza.

² Conforme tabela do item 3.2.

Para cada grupo, foram definidos os itens específicos que devem ser avaliados, conforme tabela a seguir:

ITEM	GRUPO	ITENS ESPECÍFICOS
1	Infraestrutura	<ul style="list-style-type: none">- Disponibilidade de Rede de Dados- Disponibilidade de Energia- Disponibilidade do Sistema de Água e Esgoto- Elevadores- Ar condicionado
2	Segurança	<ul style="list-style-type: none">- Sistema de captação, registro e transmissão de imagens- Segurança
3	Manutenção	<ul style="list-style-type: none">- Predial- Jardinagem- Controle de Pragas
4	Higiene e Limpeza	<ul style="list-style-type: none">- Higiene e Limpeza das áreas internas e externas do IMÓVEL- Higiene e Limpeza dos sanitários de uso comum

A Nota de Desempenho levará em consideração os critérios especificados neste ANEXO. No decorrer da execução do CONTRATO, caso o interesse público assim demande, a CONCESSIONÁRIA ou o BH-TEC, em comum acordo, podem rever os critérios de avaliação, observados os parâmetros aqui apresentados.

Os itens descritos serão aferidos por meio de relatórios (gerados manualmente ou por meio de sistema) e/ou verificações in loco, a depender do tipo de avaliação a ser realizada pela figura do BH-TEC ou do VERIFICADOR INDEPENDENTE. As verificações in loco serão realizadas sem o prévio conhecimento da CONCESSIONÁRIA.

Cada um dos indicadores receberá uma nota, na escala de 1 (um) a 5 (cinco), conforme os quadros de indicadores que serão apresentados adiante. Após a definição da média aritmética para cada grupo de que trata a tabela de indicadores, será obtida a **Nota de Desempenho - ND** que será calculada por meio da fórmula apresentada a seguir:

$$ND = 0,25 \times (I + S + M + HL)$$

Onde:

ND – Nota de Desempenho

I – Nota de Infraestrutura

S – Nota de Segurança

M – Nota de Manutenção

HL – Nota de Higiene e Limpeza

A partir da Nota de Desempenho, será obtido o **Índice de Desempenho - ID**, de acordo com a seguinte tabela:

Nota de Desempenho – ND	Índice de Desempenho - ID
$ND \geq 4,5$	1,00
$4 \leq ND < 4,5$	0,75
$3 \leq ND < 4$	0,50
$2 \leq ND < 3$	0,25
$ND < 2$	0,00

As avaliações necessárias para mensuração de cada um dos indicadores previstos serão realizadas mensalmente sendo que a nota final de cada indicador será obtida através da média aritmética do período avaliado conforme prazos para consolidação dos resultados previamente definidos neste ANEXO.

A seguir são apresentados os Quadros de Indicadores dos quatro grupos previstos, com os parâmetros que permitirão obter a Nota de Desempenho que resultará no **Índice de Desempenho – ID**.

GRUPO 1 – INFRAESTRUTURA							
ITEM	AVALIAÇÃO	FORMA DE MEDIÇÃO	NOTA DE AVALIAÇÃO				
			5	4	3	2	1
Disponibilidade de Rede Dados	Disponibilidade da Rede de Dados nas instalações do EQUIPAMENTO IMOBILIÁRIO (Total de horas em que o Sistema de Rede de Dados esteve disponível / Total de horas de disponibilidade Estipulada - vinculados à responsabilidade da CONCESSIONÁRIA perante a Rede de Dados)*	Sistema de Gestão de Chamados	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85 %
Disponibilidade da Rede de Telefonia (se separado da Rede de Dados)	Disponibilidade da Rede de Telefonia nas instalações do EQUIPAMENTO IMOBILIÁRIO (Total de horas em que o Sistema de Rede de Telefonia esteve disponível / Total de horas de disponibilidade Estipulada - vinculados à responsabilidade da CONCESSIONÁRIA perante a Rede de Telefonia)*	Sistema de Gestão de Chamados	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85 %
Disponibilidade de Energia	Disponibilidade de energia elétrica nas instalações do EQUIPAMENTO IMOBILIÁRIO (horas com fornecimento ininterrupto e em conformidade - vinculados à responsabilidade da CONCESSIONÁRIA perante a Rede Elétrica)*	Sistema de Gestão de Chamados	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85 %
Disponibilidade do Sistema de Água e Esgoto	Disponibilidade do Sistema de Água e Esgoto nas instalações do EQUIPAMENTO IMOBILIÁRIO (horas com fornecimento ininterrupto e em conformidade - vinculados à responsabilidade da CONCESSIONÁRIA perante a Rede de Água e Esgoto)	Sistema de Gestão de Chamados	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85 %
Elevadores	Laudo técnico confirmando a realização dos serviços de Manutenção Preventiva no período	Verificação <i>in loco</i> Amostra	= 100%				< 100%
	Disponibilidade / Funcionamento dos Elevadores (Total de horas em que o os elevadores estiveram disponíveis / Total de horas de disponibilidade estipulada)	Sistema de Gestão de Chamados	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85 %
Ar condicionado (se houver)	Laudo técnico confirmando a realização dos serviços de Manutenção Preventiva no período	Verificação <i>in loco</i> Amostra	= 100%				< 100%

QUADROS DE INDICADORES

GRUPO 2 – SEGURANÇA							
ITEM	AVALIAÇÃO	FORMA DE MEDIÇÃO	NOTA DE AVALIAÇÃO				
			5	4	3	2	1
Sistema de captação, registro e transmissão de imagens	Disponibilidade / Funcionamento do sistema de captação, registro e transmissão de imagens em perfeitas condições de utilização (Total de horas disponíveis / Total de Horas de Disponibilidade Estipulada)*	Verificação <i>in loco</i> Amostra	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85%
Segurança	Cumprimento do Plano de Segurança, detalhado no Plano Operacional, a ser entregue pela CONCESSIONÁRIA antes do início das operações, contendo a rotina da Segurança no IMÓVEL (Número de ocorrências procedentes)	Sistema de Gestão de Chamados	0 ocorrências	1 ocorrência	2 ocorrências	Até 4 ocorrências	Acima de 5 ocorrências

GRUPO 3 – MANUTENÇÃO							
ITEM	AVALIAÇÃO	FORMA DE MEDIÇÃO	NOTA DE AVALIAÇÃO				
			5	4	3	2	1
Manutenção Predial	Cumprimento do Plano de Manutenção Predial, detalhado no Plano Operacional, a ser entregue pela CONCESSIONÁRIA antes do início das operações, contendo a rotina da Manutenção Predial do EQUIPAMENTO IMOBILIÁRIO (Número de ocorrências procedentes)	Sistema de Gestão de Chamados	Até 2 ocorrências	Até 4 ocorrências	Até 8 ocorrências	Até 10 ocorrências	Acima de 10 ocorrências
Jardinagem	Cumprimento do Plano de Jardinagem, detalhado no Plano Operacional, a ser entregue pela CONCESSIONÁRIA antes do início das operações, contendo a rotina da Jardinagem do IMÓVEL (Número de ocorrências procedentes)	Sistema de Gestão de Chamados	Até 2 ocorrências	Até 4 ocorrências	Até 8 ocorrências	Até 10 ocorrências	Acima de 10 ocorrências
Controle de Pragas	Dedetização e desratização semestral por empresa Especializada (Número de ocorrências procedentes)	Sistema de Gestão de Chamados	Até 2 ocorrências	Até 4 ocorrências	Até 8 ocorrências	Até 10 ocorrências	Acima de 10 ocorrências

GRUPO 4 – HIGIENE E LIMPEZA							
ITEM	AVALIAÇÃO	FORMA DE MEDIÇÃO	NOTA DE AVALIAÇÃO				
			5	4	3	2	1
Áreas Internas	Cumprimento do Plano de Limpeza, detalhado no Plano Operacional, a ser entregue pela CONCESSIONÁRIA antes do início das operações, contendo a quantidade e a periodicidade de limpeza das áreas internas do EQUIPAMENTO IMOBILIÁRIO (Número de locais conformes avaliados / Número Total de Locais avaliados)	Verificação <i>in loco</i> Amostra	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85%
Áreas Externas	Cumprimento do Plano de Limpeza, detalhado no Plano Operacional, a ser entregue pela CONCESSIONÁRIA antes do início das operações, contendo a quantidade e a periodicidade de limpeza das áreas externas do IMÓVEL (Número de locais conformes avaliados / Número Total de Locais avaliados)	Verificação <i>in loco</i> Amostra	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85%
Sanitários de uso comum	Cumprimento do Plano de Limpeza, detalhado no Plano Operacional, a ser entregue pela CONCESSIONÁRIA antes do início das operações, contendo a quantidade e a periodicidade de limpeza dos sanitários de uso comum do EQUIPAMENTO IMOBILIÁRIO (Número de sanitários conformes avaliados / Número Total de Sanitários avaliados)	Verificação <i>in loco</i> Amostra	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85%

* O total de horas de disponibilidade estipulada será definido de acordo com o período de operação informado no **Plano Operacional** a ser apresentado pela CONCESSIONÁRIA. O total de horas disponíveis será obtido da subtração da quantidade de horas fora de operação detectadas pelo BH-TEC ou pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE do total de horas de disponibilidade estipulada.

3.3. Procedimento de obtenção do Índice de Qualidade Global- IQ_{global}

A CONCESSIONÁRIA deverá calcular o **Índice de Conformidade – IC** e o **Índice de Desempenho – ID**, conforme explicitado neste ANEXO e de acordo com as seguintes periodicidades.

O **Índice de Conformidade – IC** será aferido anualmente a partir do início de operação de cada Edifício. O **Índice de Conformidade – IC** vigente fará parte do resultado mensal do **Índice de Qualidade do Edifício – $IQ_{edifício}$** até que novo **Índice de Conformidade – IC** seja aferido.

Os períodos de avaliação terão como data-base de referência a data de início de operação de cada edifício. Terminado um período de avaliação, terá início, imediatamente, o próximo período de avaliação.

As avaliações que possibilitam a obtenção do **Índice de Desempenho – ID** serão realizadas mensalmente pelo BH-TEC ou pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e seus resultados serão enviados tanto à CONCESSIONÁRIA como ao BH-TEC nessa mesma frequência.

De posse dos resultados mensais do **Índice de Desempenho - ID**, calculados segundo a metodologia definida neste ANEXO, a CONCESSIONÁRIA poderá avaliar os resultados obtidos e tomar as ações necessárias para a correção de eventuais desvios.

Concluído o período de avaliação, o BH-TEC ou o VERIFICADOR INDEPENDENTE, de posse dos resultados e dados coletados de ambos os índices, providenciará a elaboração do Relatório de Qualidade dos Edifícios, contendo os dados e os resultados que permitirão a obtenção do **Índice de Qualidade Global - IQ_{global}** do período avaliado.

O relatório conterà a memória de cálculo do **Índice de Qualidade do Edifício - $IQ_{edifício}$** para cada um dos edifícios, que consistirá em uma nota entre 0 (zero) e 1 (um). A partir dos resultados de cada um dos Índices de Conformidade e de Desempenho, será possível obter o **Índice de Qualidade do Edifício - $IQ_{edifício}$** , conforme a fórmula:

$$IQ_{\text{edifício}} = 0,2 \times IC + 0,8 \times ID$$

O IQ_{global} corresponderá à média dos resultados dos IQs de cada um dos edifícios já implantados, ponderada pela área construída de cada um dos edifícios, conforme fórmula abaixo:

$$IQ_{\text{Global}} = \frac{\sum_{i=1}^n (IQ_{\text{edifício } n} \times \text{Área Construída}_{\text{edifício } n})}{\text{Área Construída Total}}$$

Caso o Relatório de Qualidade seja realizado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, aquele deverá ser entregue ao BH-TEC no prazo de 30 (trinta) dias após a conclusão do período de avaliação.

O Relatório de Qualidade, bem como todas as informações nele contidas, passará por um processo de verificação pelo BH-TEC.

Fica reservado ao BH-TEC a promoção de diligências necessárias para aferir a veracidade das informações prestadas e verificar a acuidade do Relatório de Qualidade por meio de análise da documentação e de dados disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA e pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

3.4. Multas em função do Índice de Qualidade - IQ

A partir do resultado do **Índice de Qualidade Global - IQ_{global}** apresentado no Relatórios de Qualidade, a CONCESSIONÁRIA estará sujeita à aplicação de multas.

As multas referentes às não conformidades da qualidade da infraestrutura e dos serviços prestados, se houver, serão aplicadas conforme os parâmetros descritos a seguir em função do **Índice de Qualidade Global - IQ_{global}** e da receita bruta mensal. O valor base da receita bruta mensal para cálculo da multa será equivalente à média aritmética dos últimos 3 (três) meses de operação da SPE.

A partir de 6 (seis) meses após o início da operação o valor das multas será calculado com base no resultado do **Índice de Qualidade Global - IQ_{global}**, de acordo com os seguintes parâmetros:

- Para os resultados do IQ_{global} variando entre 0,9 (nove décimos) e 1 (um), não haverá multa.
- Para os resultados do IQ_{global} menores que 0,9 (nove décimos), haverá multa, que será calculada conforme a seguinte fórmula:

$$VM_{IQ} = (0,297 - 0,33 \times IQ_{global}) \times RBM$$

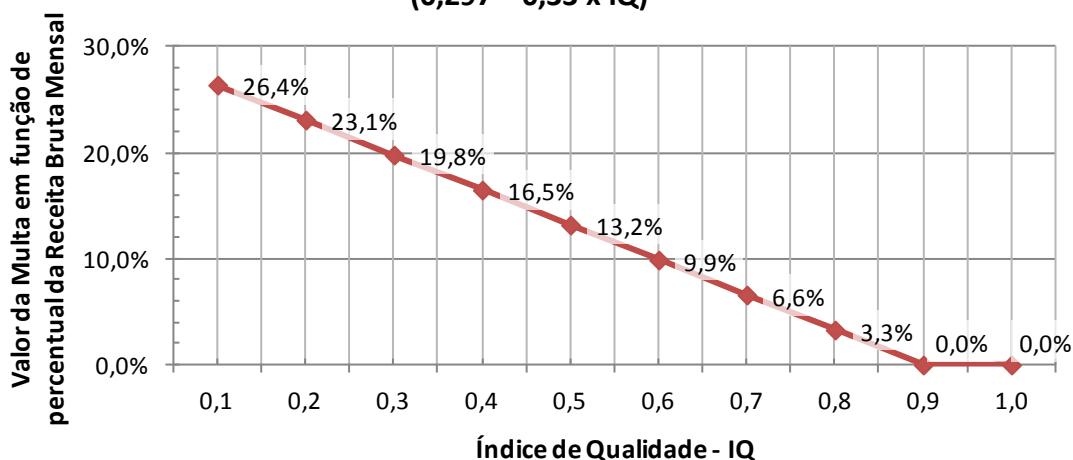
Onde:

VM_{IQ} = Valor da Multa em relação ao IQ_{global}

IQ = Índice de Qualidade

RBM = Valor Base da Receita Bruta Mensal

Valor da Multa em função de percentual da Receita Bruta Mensal (0,297 – 0,33 x IQ)



Na eventualidade de aplicação de multas, estas serão aplicadas mensalmente, de acordo com o IQ_{global} do respectivo período.

A CONCESSIONÁRIA terá que efetuar o pagamento em até 10 (dez) dias úteis após a medição do IQ_{global} .

4. EXECUÇÃO DE ETAPAS SUBSEQUENTES

A construção e operação dos EQUIPAMENTOS IMOBILIÁRIOS previstos nas “Etapas” 2 e 3 dependerá, além da expressa aceitação da CONCESSIONÁRIA, da obtenção de índices satisfatórios em cada uma das “Etapas” anteriores do empreendimento, considerando o Índice de Cumprimento de Marcos – ICM e o Índice de Qualidade Global - IQ_{global} . Caso não sejam atingidos os resultados para quaisquer dos índices, a CONCESSIONÁRIA ficará impedida de implantar a próxima Etapa de Implantação, ficando responsável pela exploração, manutenção e operação apenas das Etapas já implantadas até aquele momento.

Nesse sentido, a CONCESSIONÁRIA ficará impedida de construir e operar a(s) Etapa(s) subsequente(s) caso:

- obtenha, nas avaliações realizadas ao longo do contrato, IQ_{global} inferior a 0,6 (seis décimos), por 6 (seis) meses consecutivos ou por 12 (doze) meses não consecutivos, no período de 5 (cinco) anos;
- obtenha, nas avaliações realizadas para cada edifício, ICM superior a 66 (sessenta e seis) dias úteis.

A verificação das situações descritas nos itens “a” e “b”, assegurará à CONCESSIONÁRIA as garantias do contraditório e da ampla defesa, podendo o BH-TEC, acatando as justificativas da CONCESSIONÁRIA, permitir a construção dos EQUIPAMENTOS IMOBILIÁRIOS das Etapas 2 e 3.

5. CADUCIDADE DO CONTRATO

O CONCEDENTE poderá declarar a caducidade da CONCESSÃO, assegurado o contraditório e a ampla defesa à CONCESSIONÁRIA, caso esta obtenha **Índice de Qualidade Global – IQ_{global}** inferior a 0,5 (cinco décimos), por 6 (seis) meses consecutivos ou por 12 (doze) meses não consecutivos, no período de 5 (cinco) anos.