



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO**

**EDITAL Nº XXX/2022 - SETUR**

**ANEXO III – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

**SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (SMD): METODOLOGIA UTILIZADA PARA AFERIR O DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA AO LONGO DO PERÍODO DA CONCESSÃO E INCENTIVAR A CONCESSIONÁRIA A MANTER E OPERAR A ARENA MULTIUSO EM ALTOS NÍVEIS DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA.**



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO**

**SUMÁRIO**

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO	2
CAPÍTULO 2 – MENSURAÇÃO	2
CAPÍTULO 3 – AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (ASU)	2
CAPÍTULO 4 – AVALIAÇÃO DE EFICIÊNCIA (AE)	4
CAPÍTULO 5 – PROCEDIMENTO PARA CÁLCULO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO (d)	6
CAPÍTULO 6 – IMPACTO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO NA PARCELA VARIÁVEL ANUAL	6
CAPÍTULO 7 – CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR	7

**ÍNDICE DE TABELAS**

TABELA 1 - AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	3
TABELA 2 - LISTA DE ESPAÇOS PARA EVENTOS	4
TABELA 3 - TAXA DE OCUPAÇÃO - TXO	5



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO**

**CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO**

1.1 O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (SMD) é uma metodologia utilizada para aferir o desempenho da CONCESSIONÁRIA ao longo do período da CONCESSÃO e incentivar a CONCESSIONÁRIA a manter e operar a ARENA MULTIUSO em altos níveis de qualidade e eficiência. A partir de sua aplicação, serão mensurados critérios de eficiência e satisfação do usuário, de forma a gerar um Índice de Desempenho ( $d$ ), o qual comporá a PARCELA VARIÁVEL ANUAL a ser paga pela CONCESSIONÁRIA, conforme as disposições deste ANEXO.

**CAPÍTULO 2 – MENSURAÇÃO**

2.1 O SMD está estruturado a partir das seguintes avaliações independentes:

2.1.1 Avaliação de Satisfação do Usuário (ASU), realizada pela própria CONCESSIONÁRIA por meio de Instituto de Pesquisa Independente, com supervisão do PODER CONCEDENTE; e

2.1.2 Avaliação de Eficiência (AE), realizada a partir da Taxa de Ocupação Ponderada (TXO) dos espaços para eventos.

2.2 Essas avaliações irão compor o Índice de Desempenho da CONCESSIONÁRIA ( $d$ ), o qual poderá reduzir a PARCELA VARIÁVEL ANUAL a ser paga ao PODER CONCEDENTE, conforme disposto no ANEXO I – MINUTA DE CONTRATO e neste ANEXO.

2.3 A fiscalização e mensuração do SMD serão iniciadas no momento da assinatura do CONTRATO, sendo que os pontos que forem aferidos só serão computados a partir da data de emissão da ORDEM DE INÍCIO DE OPERAÇÃO.

2.3.1 Antes da referida data, a mensuração será feita com finalidade instrutiva.

**CAPÍTULO 3 – AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (ASU)**

3.1 A Avaliação de Satisfação do Usuário será realizada por empresa de pesquisa especializada e independente contratada pela CONCESSIONÁRIA nos termos do ANEXO I – MINUTA DE CONTRATO.

3.1.1 A referida empresa de pesquisa deverá ser filiada à Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (ABEP) e manter sua filiação durante todo período que esteja contratada pela CONCESSIONÁRIA.

3.2 Por meio de metodologia estruturada serão mensuradas as avaliações dos clientes (pessoa física ou jurídica) que tenham relação contratual com a CONCESSIONÁRIA (para exploração de atividade própria ou eventos) e dos expositores (consumidor dos serviços e eventos proporcionados direta ou indiretamente pela CONCESSIONÁRIA) da ARENA MULTIUSO.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO**

3.2.1 Para o caso em que o cliente promotor de evento seja do mesmo grupo econômico da CONCESSIONÁRIA, as notas por ele atribuídas nas pesquisas não comporão o cálculo da ASU.

3.2.2 Todos os eventos realizados na Arena Multiuso deverão ser alvo de pesquisa.

3.2.3 A metodologia das pesquisas, a ser elaborada pela empresa contratada, deverá considerar os seguintes parâmetros:

3.2.3.1 Margem de erro máximo de 5%;

3.2.3.2 Intervalo de confiança de 95%; e

3.2.3.3 Questionários que incluam minimamente os tópicos: acesso, limpeza e conservação, conforto térmico, atendimento, segurança, fornecimento de energia e fornecimento de água, sendo que cada um deverá ser avaliado por meio de uma escala de 0 (zero) a 10 (dez), sendo 0 péssimo e 10 ótimo.

3.2.4 A metodologia de aplicação, amostragem e o respectivo formulário com as perguntas deverão ser previamente submetidos ao PODER CONCEDENTE para aprovação

3.3 O relatório com a compilação das notas deverá ser enviado anualmente ao PODER CONCEDENTE em até 20 dias corridos a partir do fim do ano fiscal.

3.4 Ao final de cada exercício deverá ser produzido relatório contendo a nota média de cada tópico avaliado, conforme o item 3.2.3.3. Em seguida, deverá ser calculada a média das notas por tópico avaliado, resultando na Nota Média Geral entre 0 (zero) a 10 (dez), que será convertida, conforme TABELA 01 - Avaliação de Satisfação do Usuário (ASU), no valor em percentual de desconto a ser atribuído ao pagamento da parcela variável anual.

**Tabela 01: Avaliação de Satisfação do Usuário**

<b>Nota Média Geral</b>	<b>Avaliação de Satisfação do Usuário (em percentual de desconto atribuído ao pagamento da parcela variável anual)</b>	<b>Conceito</b>
≤ 5	0%*	Abaixo do padrão esperado para a qualidade dos serviços
> 5 ≤ 7	0%	Padrão aceitável de qualidade dos serviços
> 7 ≤ 9	1%	Padrão desejável de qualidade dos serviços
> 9	2%	Padrão de excelência de qualidade dos serviços



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO**

(\*) No ano analisado, caso o concessionário atinja nota igual ou inferior a 5 na Avaliação de Satisfação do Usuário, não terá direito a nenhuma forma de desconto prevista neste anexo, pagando integralmente a parcela variável anual prevista neste Edital.

3.5 Em caso de entrega intempestiva, com inconformidades ou em caso de não entrega do relatório, a concessionária não terá direito a nenhuma forma de desconto prevista neste anexo.

**CAPÍTULO 4 – AVALIAÇÃO DE EFICIÊNCIA (AE)**

4.1 A fim de estimular a CONCESSIONÁRIA a promover um alto número de eventos e elevar a ocupação dos espaços da ARENA MULTIUSO, de forma a colocar o estado do Espírito Santo na rota de grandes eventos e movimentar o turismo e a economia locais, optou-se por incluir no SMD uma Avaliação de Eficiência (AE), que equivale à taxa de ocupação do equipamento. A CONCESSIONÁRIA deverá aplicar a Avaliação de Eficiência e apresentar ao PODER CONCEDENTE os resultados, acompanhados de documentos comprobatórios da ocupação da ARENA MULTIUSO.

4.2 Somente será levada em consideração neste cálculo a taxa de ocupação do equipamento para realização de EVENTOS. A locação para outras atividades não será utilizada neste critério.

4.3 A avaliação é realizada a partir da Taxa de Ocupação Ponderada (TXO) dos espaços para eventos, conforme **Tabela 2 - Lista de Espaços para Eventos** e fórmula abaixo. Serão desconsiderados os dias de montagem e desmontagem para fins de cálculo da Taxa de Ocupação Ponderada (TXO).

4.4 No caso de construção de nova área para realização de eventos, esta deverá ser climatizada e com piso com capacidade de carga mínima de 500 kg/m<sup>2</sup>. O novo espaço será incluído no cálculo da pontuação, acrescentando a soma total de pontos, com ponderação de 07 (sete) a cada 1.000m<sup>2</sup> de área construída, conforme Tabela 4. Ex.: Se for construído novo espaço com área de 3.000m<sup>2</sup>, o peso atribuído ao espaço será 15.

**Tabela 2 - Lista de Espaços para Eventos**

<i>n</i>	ESPAÇO	ÁREA (m <sup>2</sup> )	PESO	Referencial de ocupação máxima (dias)
1	Espaço Colibri	3.800	33	73
2	Espaço Marlim-Azul	6.400	42	73
3	Espaço Jubarte	4.200	17	73
4	Área Coberta I	4.000	2	12
5	Área Coberta II	3.400	1	12
6	Pista de Grama	17.000	1	6
7	Estacionamento I	12.000	3	12



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO**

8	Estacionamento II	3.800	1	12
9	Novo Espaço*	1.000	7	73

\*Conforme item 4.4

**Fórmula para cálculo da Taxa de Ocupação Ponderada (TXO)**

$$TXO = (\sum(\text{Dias ocupados por espaço} \times \text{respectivo peso})) / (\sum(\text{Referencial de Ocupação Máxima} \times \text{peso})) \times 100$$

4.5 Para o cálculo do resultado da Avaliação de Eficiência, medida em percentual de desconto atribuído ao pagamento da parcela variável anual, será utilizada a **Tabela 3 - Avaliação de Eficiência**, conforme abaixo:

**Tabela 3 - Avaliação de Eficiência**

Taxa de Ocupação (TXO)	Avaliação de Eficiência (em percentual de desconto atribuído ao pagamento da parcela variável anual)
$\leq 41,2$	0%*
$> 41,2 \leq 54,1$	0%
$> 54,1 \leq 56,7$	1,00%
$> 56,7 \leq 59,2$	2,00%
$> 59,2 \leq 64,4$	3,00%
$> 64,4 \leq 69,5$	4,00%
$> 69,5 \leq 77,3$	5,00%
$> 77,3$	6,00%

(\*) Caso o concessionário atinja o resultado de Taxa de Ocupação - TXO menor ou igual a 41,2, equivalente a uma redução de 20% (vinte por cento) na ocupação estabelecida como padrão para análise, não terá direito a nenhuma forma de desconto prevista neste anexo, pagando integralmente a parcela variável anual prevista neste edital.

**CAPÍTULO 5 – PROCEDIMENTO PARA CÁLCULO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO (d)**

5.1 Para cálculo do Índice de Desempenho (d), será utilizada a fórmula abaixo:

$$d = r - (ASU + AE)$$



## GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO

Em que:

$d$  = Índice de Desempenho (dado em percentual de participação na Receita Principal)

ASU = Avaliação de Satisfação do Usuário

AE = Avaliação de Eficiência

$r$  = 8% (da Receita Principal)

5.2 O cálculo do Índice de Desempenho será feito pelo PODER CONCEDENTE em, até, 70 dias corridos do fim do ano fiscal, levando em consideração os resultados obtidos na Avaliação de Satisfação do Usuário (ASU) e Avaliação de Eficiência (AE) no ano fiscal anterior ao cálculo, observando-se, ainda, o disposto a seguir:

5.2.1 Para fins da Avaliação de Satisfação do Usuário, evento cujo período de realização ultrapassar o fim do ano fiscal, deverá ser computado na Avaliação Subsequente;

5.2.2 Quanto à taxa de ocupação dos espaços, necessária ao cálculo da avaliação de eficiência, evento cujo período de realização ultrapassar o fim do ano fiscal, serão considerados os dias de realização que ocorrerem até o último dia do ano fiscal, sendo os demais dias de realização computados para o ciclo de avaliação subsequente;

5.3 Após a emissão do Termo Definitivo de Aceitação das Obras, conforme ANEXO I – MINUTA DE CONTRATO do contrato assinado entre as partes, o PODER CONCEDENTE terá 45 (quarenta e cinco) dias para, se necessário, rever o SMD, com o objetivo de adaptá-lo a mudanças tecnológicas, estruturais ou outras decorrentes da modernização, caso necessário.

### CAPÍTULO 6 – IMPACTO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO NA PARCELA VARIÁVEL ANUAL

6.1 O Índice de Desempenho ( $d$ ) comporá o cálculo da PARCELA VARIÁVEL ANUAL da seguinte forma:

$$V = d \times R$$

Em que:

$V$  = Parcela Variável Anual

$d$  = Índice de Desempenho, calculado de acordo com este ANEXO

$R$  = RECEITA PRINCIPAL da CONCESSIONÁRIA, auferida no exercício anterior, apurada segundo o regime de competência

6.2 A forma de realização dos pagamentos dos valores devidos pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE está disciplinada no ANEXO I – MINUTA DE CONTRATO do EDITAL.

### CAPÍTULO 7 – CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO**

7.1 Na ocorrência de eventos de CASO FORTUITO ou FORÇA MAIOR que danifiquem a ARENA MULTIUSO total ou parcialmente, não será aplicado o SMD nas áreas ou setores afetados, enquanto esses ficarem inoperantes.

7.1.1 O PODER CONCEDENTE ajustará os parâmetros e fórmulas do SMD para adequá-los às condições da ARENA MULTIUSO, de modo que o espaço afetado seja removido das fórmulas de cálculo da Avaliação de Eficiência, proporcionalmente ao tempo inoperante.

7.1.2 No caso de eventos cujo restabelecimento do uso das áreas demande ações da CONCESSIONÁRIA, as PARTES definirão conjuntamente o prazo para o retorno da operação das áreas afetadas.

MANUTIDA