



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

**EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 44/2014**

**ANEXO III – PAGAMENTO DA CONCESSIONÁRIA E SISTEMAS DE  
INCENTIVOS – PACS**



**SUMÁRIO**

1. ÍNDICES DE DESEMPENHO E QUALIDADE (IDQ)	3
2. MECANISMO DE PAGAMENTO	11
3. DEMANDA PROJETADA	18



## 1. ÍNDICES DE DESEMPENHO E QUALIDADE (IDQ)

1.1. Os índices para aferição do desempenho e qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA são os constantes deste anexo.

### 1.2. GRAU DE SATISFAÇÃO (GS):

1.2.1. O grau de satisfação do cidadão é medido por meio de informações registradas pelo cidadão usando o *pad* de avaliação ao término do ATENDIMENTO no guichê. Este responderá três perguntas, sendo cada uma referente a cada categoria prevista abaixo:

#### I. Limpeza e conservação da UAI;

**Descrição:** A categoria “limpeza e conservação da UAI” englobará questões relativas à limpeza das áreas acessíveis ao cidadão, estado de conservação da infraestrutura física das unidades englobando pontos relativos à pintura, conservação do mobiliário, conforto térmico, conservação dos sanitários, conservação da sinalização, entre outros aspectos e características físicas definidas no Anexo IV que interfiram na qualidade da prestação do serviço oferecida ao cidadão.

**Objetivo:** Avaliar a utilização e o cumprimento dos aspectos e características físicas definidas no Anexo IV e sua interferência na qualidade da prestação do serviço oferecida ao cidadão a partir da avaliação do próprio cidadão.

#### II. Qualidade do atendimento prestado;

**Descrição:** A categoria “qualidade do atendimento prestado” englobará questões relativas ao atendimento realizado pela equipe da unidade diretamente ao cidadão, quais sejam: cordialidade, respeito, presteza, impessoalidade, profissionalismo, eficiência, comprometimento, proatividade, cortesia e domínio das informações necessárias para o regular atendimento.

**Objetivo:** Avaliar se os aspectos, características, processos e premissas definidas no Anexo IV são cumpridos em benefício do cidadão.

#### III. Tempo para ser atendido e filas;

**Descrição:** A categoria “tempo para ser atendido e filas” englobará questões relativas à espera necessária para o atendimento do cidadão, ao tempo necessário para receber a senha na recepção e ao funcionamento das filas na unidade.

**Objetivo:** Avaliar se os aspectos, características, processos e premissas definidas no Anexo IV são cumpridos em benefício do cidadão.



EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 44/2014

1.2.2. As perguntas referentes a cada categoria serão sistemicamente sorteadas aleatoriamente para cada cidadão, sendo que todas estas terão o mesmo peso para fins de impactos na contraprestação.

1.2.3. Será considerado ATENDIMENTO avaliado aquele em que o cidadão respondeu ao menos uma das perguntas.

I. Não serão considerado ATENDIMENTO avaliado aquele em que o cidadão não respondeu a nenhuma pergunta ou mesmo outro procedimento de avaliação diferente do apresentado neste ANEXO.

1.2.4. Para todas as categorias não serão utilizadas na formulação das perguntas expressões inadequadas, que agridam a integridade física ou moral do cidadão, de caráter pejorativo ou depreciativo.

I. As perguntas não serão apresentadas em formatos que induzam a opinião do cidadão, sejam parciais, ou mesmo com intuito de deturpar a opinião do cidadão, ou utilizando a redação para confirmar uma característica negativa, devendo prezar pela neutralidade e que se atenha a uma situação, característica ou percepção de maneira que essa possa ser avaliada como ótima, boa, regular e ruim.

II. Nomes pessoais não deverão fazer parte das perguntas ou outra menção que possa identificar o funcionário de modo pessoal ou pejorativo.

III. A menção sobre cargos e funções exercidas pelos funcionários poderá ser utilizada nas questões.

1.2.5. As perguntas a serem sorteadas para fins de avaliação serão criadas pelo PODER CONCEDENTE.

I. Podem ser incluídas, excluídas ou revisadas, quaisquer perguntas, a qualquer momento, em caso de comum acordo entre as PARTES.

II. A cada dois anos, contados a partir do início de operação da unidade, as perguntas deverão ser revisadas por parte do PODER CONCEDENTE. Inclui-se nas revisões a possibilidade de exclusão, inclusão e modificação de quaisquer perguntas, desde que respeitando as categorias e seus respectivos objetivos e descrições.

1.2.6. Periodicidade: Mensal

1.2.7. O grau de satisfação deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:



$$GS = (B1+B2)/(B1+B2+B3+B4+NA)$$

Em que:

GS: Grau de satisfação total do cidadão

B1: Número total mensal de registros de grau “Ótimo”

B2: Número total mensal de registros de grau “Bom”

B3: Número total mensal de registros de grau “Regular”

B4: Número total mensal de registros de grau “Ruim”

NA: Número total de atendimentos não avaliados

1.2.8. O valor do Grau de Satisfação mensal deverá também ser divulgado ao cidadão na recepção da UAI, em local de fácil visualização.

1.2.9. A pontuação relativa ao Grau de Satisfação do Cidadão (PGS) dependerá do patamar obtido para o indicador, como demonstrado a seguir:

- Se  $GS \leq 30\%$ , a nota será igual a 0;
- Se  $30\% < GS < 90\%$ , deve-se observar a equação a seguir, adotando 2 (duas) casas decimais para fins de cálculo:

$$Pontuação = \frac{GS - 30\%}{60\%}$$

- Se  $GS \geq 90\%$ , a nota será igual a 1;

### 1.3. TEMPO MÉDIO DE ESPERA (TME):

1.3.1. Tempo médio calculado a partir da emissão da senha até o momento em que a senha é chamada no painel para ser atendida no guichê.



EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 44/2014

1.3.2. Periodicidade: Mensal.

1.3.3. O Tempo Médio de Espera na fila para ser atendido deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

$$TME = (TE_1 + TE_2 + TE_3 \dots + TE_n)/n$$

Em que:

TME: Tempo Médio de Espera

$TE_{(1 \text{ a } n)}$ : Tempo de Espera de uma senha atendida, calculado a partir do momento de emissão da senha na recepção e a chamada da senha no painel.

n: Numero de senhas atendidas no período.

1.3.4. Para a obtenção da Pontuação do Tempo Médio de Espera, deve-se encontrar a pontuação correspondente conforme os limites e a equação expressos a seguir:

I. Se  $0 \text{ min} < TME \leq 15 \text{ minutos}$ , a nota será igual a 100%;

II. Se  $15 \text{ min} < TME < 40 \text{ minutos}$ , a nota será apurada segundo o seguinte critério, adotando 2 (duas) casas decimais para fins de cálculo:

$$\text{Pontuação} = \left[ 100\% - \left( \frac{TME - 15}{25} \right) \right]$$

III. Se  $TME \geq 40 \text{ minutos}$ , a nota será igual a 0% (zero por cento).

#### 1.4. PERCENTUAL DE SENHAS EFETIVAMENTE ATENDIDAS (QS):

1.4.1. Quantidade de Senhas Atendidas (SA) em relação às Senhas Emitidas (SE).

1.4.2. Periodicidade: Mensal

1.4.3. O Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas deverá ser calculado a partir da fórmula abaixo:



$$QS = (SE-SC)/SE$$

Em que:

QS: Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas

SE: Quantidade de Senhas Emitidas

SC: Quantidade de Senhas Cancelada

1.4.4. Serão consideradas senhas efetivamente atendidas aquelas em que o tempo médio de atendimento corresponda no mínimo a 50% (cinquenta por cento) do tempo médio do atendimento para aquele serviço no trimestre anterior.

1.4.5. As senhas que estiverem abaixo dos 50% (cinquenta por cento) do tempo médio do atendimento para aquele serviço no mês serão consideradas senhas canceladas para fins de cálculo do QS.

1.4.6. Caso haja a comprovação de que senhas computadas como atendidas, pela CONCESSIONÁRIA, não possuíram o atendimento efetivamente realizado, estas serão computadas como senhas canceladas.

1.4.7. A pontuação relativa ao Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas dependerá do patamar obtido para o indicador, como demonstrado a seguir:

- Se  $QS \leq 60\%$  a nota será igual a 0 (zero);
- Se  $100\% < QS < 60\%$  deve-se observar a equação a seguir, adotando 2 (duas) casas decimais para fins de cálculo:

$$Pontuação = \frac{QS - 60\%}{40\%}$$

## 1.5. REAÇÃO DO USUÁRIO

1.5.1. Relação entre o número total de reclamações mensais recebidas em todos os canais oficiais de comunicação do PODER CONCEDENTE, ou outro meio oficial ou autorizado pelo PODER CONCEDENTE e que seja disponibilizado para esse fim, e o número total de ATENDIMENTOS realizados no mesmo período.

1.5.2. A Reação do Usuário deverá ser calculada a partir da fórmula abaixo:



$$RU = NR/DR$$

Em que:

RU: Reação do usuário

NR: Número de Reclamações

DR: Demanda Real

1.5.3. A pontuação relativa a Reação do Usuário dependerá do patamar obtido para o indicador, como demonstrado a seguir:

- Se  $RU \geq 0,002$  a nota será igual a 0 (zero);
- Se  $0,0005 < RU < 0,002$  deve-se observar a equação a seguir, adotando 4 (quatro) casas decimais para fins de cálculo:

$$Pontuação = 1 - \frac{RU - 0,0005}{0,0015}$$

Em que:

RU: Reação do Usuário

NR: Número de Reclamações

DR: Demanda Real

- Se  $RU \leq 0,0005$  a nota será igual a 1 (um).

1.5.4. Para fins de contagem de reclamações, considera-se reclamação qualquer forma de manifestação negativa do cidadão referente ao atendimento na UAI recebida pelo PODER CONCEDENTE pelos canais oficiais ou outro meio disponibilizado que seja aprovado pelo PODER CONCEDENTE para esse fim.

1.5.5. Para efeito da apuração do cumprimento do indicador Relação do Usuário, o PODER CONCEDENTE considerará casos enquadrados como situações imprevisíveis decorrentes de fatalidades causadas por fenômenos da natureza ou originárias de fatos de terceiros que podem





EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 44/2014

ser enquadrados na tese de caso fortuito ou de força maior, desde que sejam devidamente comprovados e não estejam diretamente relacionados com a prestação do serviço.

**1.6. COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA (COEF):**

1.6.1. O COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA – COEF será calculado com base nos indicadores descritos, nos subitens anteriores.

1.6.2. As variáveis apresentadas anteriormente serão aplicadas no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA como forma de associar o desempenho da CONCESSIONÁRIA à sua remuneração, conforme descrito neste Anexo.

1.6.3. Periodicidade: Mensal

1.6.4. O COEF será obtido por meio da seguinte expressão:

$$\text{COEF} : (\text{PGS} * 0,4) + (\text{PRU} * 0,2) + (\text{PTME} * 0,3) + (\text{PQS} * 0,1)$$

Em que:

COEF: COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA

PGS: Pontuação obtida a partir do Grau de Satisfação do cidadão

PRU: Pontuação obtida a partir da Reação do Usuário

PTME: Pontuação do Tempo Médio de Espera

PQS: Pontuação Quantidade de senhas atendidas em relação a quantidade de senhas emitidas

1.6.5. O valor de COEF variará entre 0 (zero) e 1 (um) e impactará no valor das parcelas que compõem a CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA, na forma estabelecida nos itens 2.1.8 e 2.1.9, e conforme disposto neste ANEXO.



### 1.7. DO INSTRUMENTO DE BONIFICAÇÃO

- 1.7.1. O Instrumento de Bonificação é o mecanismo destinado a incentivar a inserção de profissionais com experiência prévia em Unidades de Atendimento Integrado (UAI) no Estado de Minas Gerais, a fim de garantir a eficiência e a continuidade na execução do CONTRATO.
- 1.7.2. A bonificação descrita no item 1.7.1 será concedida mensalmente, a partir da entrada em funcionamento da unidade e perdurará até o 18º (décimo oitavo) mês da entrada em operação;
- 1.7.3. Para fins de Bonificação, serão considerados como profissionais inseridos pela CONCESSIONÁRIA aqueles que se mantiveram como funcionários das UAI até a data de assinatura do CONTRATO de CONCESSÃO.
- 1.7.4. Não será considerado como inserção de profissional conforme trata o item 1.7.1 para fins de contabilização do bônus, aquele profissional que for demitido por justa causa e posteriormente readmitido como funcionário da CONCESSIONÁRIA na prestação dos SERVIÇOS UAI.
- 1.7.5. O PODER CONCEDENTE cancelará o bônus do mês correspondente quando observar que a CONCESSIONÁRIA solicitou bônus daquele funcionário que se enquadra na situação do item 1.7.4.
- 1.7.6. A CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar mensalmente relatório com cópia de documentação trabalhista e/ou certificado expedido por órgão competente, demonstrando o total mensal do quadro de funcionários que é composto por pessoal com experiência prévia em atuação em Unidades de Atendimento Integrado no Estado de Minas Gerais, sem prejuízo da conferência dos dados pelo PODER CONCEDENTE.
- 1.7.7. O Valor da Bonificação será aplicado de acordo com a seguinte equação:

$$BON = Va * PMA$$

Em que:

**BON:** Bonificação Mensal;

**PMA:** Valor total da **PARCELA MENSAL POR ATENDIMENTOS** devida, referente ao mês de execução dos serviços paga a CONCESSIONÁRIA;

**Va:** Bônus.



1.7.8. O Sistema de Pontuação se dará de acordo com o quadro abaixo:

Sistema de Pontuação	
Critério	Bônus (Vα)
Absorção mensal de 50% ou mais do total de funcionários contratados	1%
Absorção mensal de 40 a 50% do total de funcionários contratados	0,8%
Absorção mensal de 30 a 40% do total de funcionários contratados	0,6%
Absorção mensal de 20 a 30% do total de funcionários contratados	0,4%
Absorção mensal de 10 a 20% do total de funcionários contratados	0,2%
Menos de 10% de absorção mensal do total de funcionários contratados	0%

## 2. MECANISMO DE PAGAMENTO

### 2.1. DO CÁLCULO DA CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA

2.1.1. As parcelas que compõem a CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA visam remunerar a CONCESSIONÁRIA pelos serviços prestados no âmbito do CONTRATO DE CONCESSÃO sendo pagas em conformidade com o disposto no EDITAL, no CONTRATO, neste ANEXO e na PROPOSTA COMERCIAL da CONCESSIONÁRIA;

2.1.2. A CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA será composta pelas seguintes parcelas:

- a) PARCELA 1: PARCELA MENSAL POR ATENDIMENTOS, devida mensalmente, a partir do início da operação da Unidade;
- b) PARCELA 2: PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR, devida anualmente, 12 meses após a entrada em funcionamento pleno do COMPLEXO UAI PRAÇA SETE.

2.1.3. A PARCELA MENSAL POR ATENDIMENTOS remunera a CONCESSIONÁRIA pelo número de ATENDIMENTOS efetivamente realizados.

2.1.4. A PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR remunera a CONCESSIONÁRIA, caso o número real de ATENDIMENTOS -da



EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 44/2014

UAI seja, em qualquer ano da CONCESSÃO depois da entrada em funcionamento pleno do COMPLEXO UAI PRAÇA SETE, inferior a 70% (setenta por cento) da DEMANDA PROJETADA TOTAL ou da DEMANDA AJUSTADA. Destaca-se que:

- a. Caso o número real total de ATENDIMENTOS seja igual ou superior a 70% (setenta por cento) da DEMANDA PROJETADA TOTAL ou da DEMANDA AJUSTADA, conforme for o caso, a PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR será igual a zero.

2.1.5. O VPA utilizado no cálculo das parcelas da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA será reajustado anualmente, na data-base 31 de dezembro, conforme a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, apurado e divulgado pelo IBGE.

2.1.6. O reajuste de que trata o item 2.1.5 não depende de homologação pelo PODER CONCEDENTE, na forma do §1º do artigo 5º da Lei 11.079/2004.

2.1.7. A CONCESSIONÁRIA não fará jus às taxas, preços públicos e outros valores cobrados dos USUÁRIOS em virtude de lei ou ato regulamentar, devendo zelar para que a arrecadação destes valores ocorra segundo as normas vigentes.

2.1.8. A PARCELA MENSAL POR ATENDIMENTOS será calculada mensalmente, a partir da seguinte equação:

$$PMA = \sum \{ (VPA \times DR) \times [0,4 + (0,6 \times COEF)] \}$$

Em que:

PMA: PARCELA MENSAL POR ATENDIMENTOS referente ao mês de execução dos serviços;

VPA: VALOR PADRÃO DO ATENDIMENTO, constante da PROPOSTA COMERCIAL da CONCESSIONÁRIA.

DR: DEMANDA REAL representada pelo numero de ATENDIMENTOS efetivos na Unidade no mês de execução dos serviços.



EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 44/2014

COEF: COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA da unidade, descrito no presente Anexo, referente ao mês de execução dos serviços.

2.1.9. Para fins de contraprestação pecuniária, serão considerados ATENDIMENTOS efetivos aqueles em que o tempo médio de atendimento corresponda no mínimo a 50% (cinquenta por cento) do tempo médio do atendimento para aquele serviço no mês.

2.1.10. O cálculo do impacto do COEF sobre a CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA, durante os 18 (dezoito) primeiros meses de operação da UAI, seguirá a seguinte lógica:

Mês de Operação	Peso do COEF sobre a CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA
1º ao 7º	0%
8º ao 12º	20%
13º e 14	40%
15º e 16º	60%
17º	80%
18º	100%

2.1.11. O peso do COEF sobre a CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA da CONCESSIONÁRIA aumentará de forma gradativa, sendo 100% (cem por cento) de aplicação no percentual de 60% (sessenta por cento) de impacto na CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA DA CONCESSIONÁRIA, no 18º (décimo oitavo) mês de operação.

2.1.12. Com o objetivo de compartilhar os riscos relativos à variação da DEMANDA REAL, o PODER CONCEDENTE assegurará, anualmente, o pagamento da PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR, na forma descrita nos itens subsequentes.

2.1.13. A PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR será calculada anualmente, a partir do transcurso de 12 (doze) meses da entrada em funcionamento do COMPLEXO UAI PRAÇA SETE. Esta parcela somente será devida caso o total de ATENDIMENTOS efetivamente realizados durante o ano seja inferior a 70% (setenta por cento) da demanda projetada (conforme item 2.1.21) ou da demanda ajustada (conforme item 2.1.22).

2.1.14. A primeira PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR somente será devida caso a DEMANDA REAL, após um ano de entrada em funcionamento do COMPLEXO UAI PRAÇA SETE, for inferior a 70% (setenta por cento) da DEMANDA PROJETADA TOTAL, sem prejuízo da redução da parcela em decorrência da aplicação do COEF, observadas as fórmulas dispostas no item 2.1.21.



EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 44/2014

- 2.1.15. A partir do término do período de 12 (doze) meses de que trata o item 2.1.14, será apresentada pelo PODER CONCEDENTE uma DEMANDA AJUSTADA para os 2 (dois) anos subsequentes;
- 2.1.16. As PARCELAS COMPLEMENTARES ANUAIS subsequentes à parcela de que trata o item 2.1.14, somente serão devidas caso a DEMANDA REAL do ano a que se refere tiver sido inferior a 70% (setenta por cento) da DEMANDA AJUSTADA para aquele ano.
- 2.1.17. As PARCELAS COMPLEMENTARES ANUAIS subsequentes corresponderão à diferença entre a DEMANDA REAL verificada no período e 70% (setenta por cento) da DEMANDA AJUSTADA, sem prejuízo da redução da parcela em decorrência da aplicação do COEF, observado as fórmulas de que trata os itens 2.1.21 e 2.1.22.
- 2.1.18. A DEMANDA AJUSTADA será apresentada para cada período de 2 (dois) anos da CONCESSÃO, a qual será revisada periodicamente pelo PODER CONCEDENTE a cada 2 (dois) anos.
- 2.1.19. A DEMANDA AJUSTADA será informada à CONCESSIONÁRIA no prazo de até 3 (três) meses posteriores ao início de cada período de que trata o item 2.1.18, devendo a CONCESSIONÁRIA adaptar a sua operação a essa nova demanda.
- 2.1.20. Para fins de cálculo da DEMANDA AJUSTADA, o PODER CONCEDENTE considerará o histórico de DEMANDA REAL verificado nos 12 (doze) meses antecedentes.
- 2.1.21. Ao término do primeiro ano, contado da entrada em funcionamento do COMPLEXO UAI PRAÇA SETE, A PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR, será calculada conforme a seguinte equação:

$$PAC = \left[ VPA \times \max\{(70\% DPT_1 - DRT_1), 0\} \right] \times \left[ 0,4 + \left( 0,6 \times \frac{\sum_{T=1}^{12} COEF_T}{12} \right) \right]$$

Em que:

PAC: PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR.

VPA: VALOR PADRÃO DO ATENDIMENTO, constante da PROPOSTA COMERCIAL da CONCESSIONÁRIA.



EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 44/2014

DPT1: DEMANDA PROJETADA TOTAL, para todos os serviços prestados, referente ao período de pagamento, estabelecida conforme Demanda Projetada Total constante no item 3 deste ANEXO ou recalculada na forma do item 2.1.20.

DRT1: Soma da Demanda Real, durante o ano 1.

T: Número ordinal de 1 a 12k, que representa o total de COEF's apurados no ano.

COEF<sub>T</sub>: COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA do mês *T*.

2.1.22. Ao término dos anos subsequentes, a PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR será calculada conforme a seguinte equação:

$$PAC = VPA \times \max\{(70\% DAT - DRT), 0\} \times \left[ 0,4 + \left( 0,6 \times \frac{\sum_{T=1}^{12} COEF_T}{12} \right) \right]$$

Em que:

PAC: PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR.

VPA: VALOR PADRÃO DO ATENDIMENTO, constante da PROPOSTA COMERCIAL da CONCESSIONÁRIA.

DAT: DEMANDA AJUSTADA TOTAL, na forma do item 2.1.15 deste anexo e destinada a compor o sistema de partilha entre as PARTES de risco pela variação da DEMANDA REAL na forma disposta do item 2.1.12 deste ANEXO.

DRT1: Soma da Demanda Real durante o ano 1.

T: Numero ordinal de 1 a 12k, que representa o total de COEF's apurados no ano.

COEF<sub>T</sub>: COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA do mês *T*.

2.1.23. A CONCESSIONÁRIA reconhece que as parcelas que compõem a CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA previstas neste anexo, em conjunto com as regras de recomposição de equilíbrio financeiro descritas no ANEXO V e do CONTRATO, são suficientes para a adequada remuneração dos SERVIÇOS UAI; para a amortização dos seus investimentos; para o retorno econômico almejado e para a cobertura de todos os custos diretos e indiretos que se relacionem ao fiel cumprimento no CONTRATO, na conformidade de sua



EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 44/2014

PROPOSTA COMERCIAL, descabendo-lhe qualquer outra reivindicação perante o PODER CONCEDENTE.

## **2.2. DO PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA**

2.2.1. As parcelas que compõem a CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA somente começarão a serem pagas a partir da efetiva disponibilização dos SERVIÇOS UAI pela CONCESSIONÁRIA ao cidadão, observados os padrões técnicos e de eficiência descritos no CONTRATO, ANEXO IV e neste anexo.

2.2.2. A PARCELA MENSAL POR ATENDIMENTOS será paga mensalmente, a partir do mês subsequente a entrada em operação da UAI no Edifício Anexo, de acordo com o número de ATENDIMENTOS efetivamente realizados, sendo que nos primeiros dezoito meses serão respeitados o disposto no item 2.1.9.

2.2.3. Para o recebimento da PARCELA MENSAL POR ATENDIMENTOS, a CONCESSIONÁRIA deverá emitir, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da execução dos SERVIÇOS UAI, fatura correspondente, acompanhada do relatório contendo a medição do COEF e a DEMANDA REAL pelos SERVIÇOS UAI no período e um conjunto de certificados emitidos por entidade de renome no mercado, isenta e imparcial que atestem a confiabilidade dos dados apresentados e que o sistema de gestão de atendimentos utilizado no período é o mesmo, tanto em versão quanto em seu código fonte, que foi aprovado pelo PODER CONCEDENTE, enviando-os a este.

I. Todo mês de maio, a CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar também os demonstrativos contábeis auditado relativos ao exercício anterior como condição para o pagamento da PARCELA MENSAL POR ATENDIMENTOS.

2.2.4. A fatura deverá incluir e discriminar os eventuais descontos decorrentes da aplicação do COEF.

2.2.5. Em eventual discordância por parte do PODER CONCEDENTE com relação à fatura e ao COEF calculados pela CONCESSIONÁRIA, o mesmo pagará até o montante que julgar procedente, podendo ambas as partes, para fim de resolução do impasse, recorrer à Solução de Conflitos, nos termos do CONTRATO.

2.2.6. O pagamento da PARCELA MENSAL POR ATENDIMENTOS será realizado mensalmente pelo PODER CONCEDENTE, no prazo de 10





EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 44/2014

(dez) dias úteis contados do recebimento dos documentos referidos no item 2.2.3 e 2.2.4 deste ANEXO.

2.2.7. A PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR será paga anualmente, a partir do mês subsequente ao 12º (décimo segundo) mês após a entrada em operação do COMPLEXO UAI PRAÇA SETE.

2.2.8. Para o recebimento da PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR, a CONCESSIONÁRIA deverá emitir, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao aniversário anual da entrada em operação do COMPLEXO UAI PRAÇA SETE, fatura correspondente, e enviá-la ao PODER CONCEDENTE.

2.2.9. A fatura deverá incluir e discriminar os eventuais descontos decorrentes da aplicação do COEF.

2.2.10. O pagamento da PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR será realizado anualmente pelo PODER CONCEDENTE, no prazo de 15 (quinze) dias úteis contados do recebimento dos documentos de que tratam o item 2.2.15.

2.2.11. O valor das parcelas que compõem a CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA variará em função do desempenho da CONCESSIONÁRIA na prestação dos serviços, conforme a aplicação do COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA (COEF), obtido por meio da apuração dos índices de desempenho e de qualidade, na forma estabelecida no item 1 deste anexo.

2.2.12. Em decorrência da aplicação do item 2.2.11, e/ou da variação da DEMANDA REAL, as parcelas que compõem a CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA poderão ser inferiores aos valores projetados na documentação constante da PROPOSTA COMERCIAL.

2.2.13. As parcelas da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA serão pagas pelo PODER CONCEDENTE, mediante recursos oriundos de seu orçamento.

2.2.14. O PODER CONCEDENTE realizará todos os atos necessários à elaboração e execução de seu orçamento de modo a proporcionar o pagamento das parcelas da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA.

2.2.15. O recebimento de qualquer das parcelas da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA pela CONCESSIONÁRIA fica condicionado à apresentação dos comprovantes de recolhimento das Contribuições Sociais e Previdenciárias, tais como FGTS, INSS e PIS, referentes aos seus respectivos empregados, bem como à apresentação de



EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 44/2014

comprovantes de regularidade com a Dívida Ativa da União e as Fazendas Municipal, Estadual e Federal.

2.2.16. A Controladoria Geral do Estado de Minas Gerais fica responsável por verificar a exatidão do processo de aferição do desempenho da CONCESSIONÁRIA.

2.2.17. O pagamento das faturas relacionadas à CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA será feito mediante crédito das importâncias correspondentes em favor da CONCESSIONÁRIA, em conta corrente mantida junto ao banco por esta indicado ao PODER CONCEDENTE, valendo o respectivo aviso de crédito emitido pelo banco como recibo.

### **3. DEMANDA PROJETADA**

**3.1.** A demanda apresentada é exclusivamente referencial. O compartilhamento de risco de demanda está incorporado na fórmula utilizada para cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA apresentada neste ANEXO.

**3.2.** Independentemente do grupo de serviços que serão definidos pelo PODER CONCEDENTE a ser prestados nas UAI, o compartilhamento dos riscos referentes a demanda entre PODER CONCEDENTE e CONCESSIONÁRIA é fixada em 70% (setenta por cento) da DEMANDA PROJETADA TOTAL ou da DEMANDA AJUSTADA.

3.2.1. A DEMANDA PROJETADA TOTAL é dada pela soma da demanda projetada para a UNIDADE.

**3.3.** Com o objetivo de manter a projeção de demanda atualizada no curso da execução do contrato, será promovida uma rotina de ajustes descrita no CONTRATO.

**3.4.** A seguir apresenta-se a demanda projetada para a quantidade de ATENDIMENTOS nos anos da concessão, bem como a metodologia utilizada para se obter esta projeção.



### 3.5. PROJEÇÃO DE DEMANDA

	ANO 1	ANO 2	ANO 3	ANO 4	ANO 5	ANO 6	ANO 7	ANO 8	ANO 9	ANO 10	ANO 11	ANO 12	ANO 13	ANO 14	ANO 15
UAI Praça Sete	-	1.081.909	1.440.480	1.447.488	1.454.269	1.460.836	1.467.201	1.473.343	1.479.279	1.484.999	1.490.482	1.495.706	1.500.644	1.505.270	1.509.563

Fonte: Sistema de Gestão das UAI (2013).

3.5.1. Como metodologia para a projeção de demanda utilizou-se a taxa de crescimento populacional previsto para a UNIDADE, conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e Fundação João Pinheiro (FJP), multiplicada pelos dados de ATENDIMENTOS dos últimos 12 meses desde setembro de 2013.