



**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO**  
**Superintendência Central de Canais de Atendimento**

Versão v.20.09.2020.

**ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA**

DATA	ÓRGÃO SOLICITANTE	NÚMERO DA UNIDADE DE COMPRAS
25/04/2022	SEPLAG	1501158

RESPONSÁVEL PELA SOLICITAÇÃO	SUPERINTENDÊNCIA OU DIRETORIA
Nome: LUCAS VILAS BOAS PACHECO E-mail: LUCAS.VILAS@PLANEJAMENTO.MG.GOV.BR Ramal para contato: 3915-0451	SUPERINTENDÊNCIA CENTRAL DE CANAIS DE ATENDIMENTO

**1. OBJETO:**

O presente termo de referência tem por objeto a prestação de serviços de uma empresa especializada para atuar como verificador independente, na aferição do desempenho e qualidade das concessionárias dos contratos de concessão entre o Estado de Minas Gerais e as concessionárias responsáveis pela implantação, operação, manutenção e gestão das Unidades de Atendimento Integrado (UAI) de Minas Gerais, conforme especificações, exigências e quantidades estabelecidas neste documento.

LOTE	ITEM	CÓDIGO DO ITEM NO SIAD	QUANTIDADE	UNIDADE DE AQUISIÇÃO (OU UNIDADE DE MEDIDA)	DESCRIÇÃO DO ITEM CATMAS
1	1	23116	1	UNIDADE	SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM MONITORAMENTO E ANÁLISE DE DESEMPENHO DE CONCESSIONARIA EM PARCERIA PUBLICO PRIVADA - PPP

**1.1. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO:**

A verificação do desempenho e qualidade das unidades de atendimento gerenciadas pelas Concessionárias contratadas deverá ser organizada por produtos de análise previamente planejados e pactuados com o Poder Concedente, com detalhamento de cronogramas e processos a serem executados para o diagnóstico, verificação e registro consolidado das apurações relacionadas à operações verificadas, inclusive com a indicação de melhorias para aprimoramento da operação ou mitigação de riscos.

O OBJETO deste TERMO DE REFERÊNCIA não consiste na delegação de prerrogativas relacionadas a atos com fundamento em poder de autoridade de natureza pública, nem a delegação de atribuição exclusiva do Poder Público, nos termos da Lei, destinando-se a serviços de suporte técnico e material.

**1.1.1. INDICAÇÃO DA FORMA DE TRABALHO**

O VERIFICADOR INDEPENDENTE dará preferência a meios eletrônicos para as análises das unidades de atendimento e apresentação dos relatórios e produtos, de modo a reduzir os custos da contratação.

Os especialistas de análise e verificação que comporão a equipe do VERIFICADOR INDEPENDENTE deverão ter disponibilidade para visitar as unidades de atendimento incluídas na verificação. Todas as unidades deverão ser visitadas **no mínimo uma vez por semestre**, para realização das verificações de estrutura, *in loco*, e validação dos meios e métodos de coleta dos dados utilizados nas análises.

Toda a equipe do VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá comparecer às reuniões semanais para acompanhamento da atividade de verificação. Os encontros prezarão pela comunicação clara e objetiva, se destinam a garantir o alinhamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE durante toda a execução do objeto, e tratativa ágil das questões necessárias à realização efetiva dos objetivos da verificação.

As reuniões de acompanhamento, e demais encontros necessários à realização dos trabalhos ocorrerão preferencialmente de modo virtual, em espaço de reunião virtual fornecido pela CONTRATANTE, sendo necessário que a cada dois meses pelo menos uma das reuniões de trabalho seja presencial, em Belo Horizonte - MG.

Espaço de trabalho no complexo da Cidade Administrativa de Minas Gerais, com estações de trabalho incluindo mobiliário completo e computadores conectados à internet estará disponível para uso pela equipe de verificação, integralmente durante toda a vigência da verificação ou ocasionalmente, quando desejar realizar os trabalhos nas mesmas dependências e em conjunto com a equipe da Superintendência Central de Canais de Atendimento da SEPLAG.

As reuniões entre equipe do VERIFICADOR INDEPENDENTE, PODER CONCEDENTE e CONCESSIONÁRIAS deverão ocorrer em língua portuguesa, sendo este o idioma a ser utilizado nas peças, análises, relatórios e produtos desta contratação.

### 1.1.2. RESPONSABILIDADES DOS ENTES ENVOLVIDOS

No que tange à execução dos serviços descritos neste Termo de Referência, abaixo seguem as informações pertinentes às responsabilidades dos entes atuantes: PODER CONCEDENTE (SEPLAG), VERIFICADOR INDEPENDENTE e CONCESSIONÁRIAS:

#### PODER CONCEDENTE (SEPLAG):

- Prover acesso aos registros, sistemas e documentos necessários à realização da verificação. Atuar como gestora e fiscal do contrato a ser celebrado, acompanhando, dirimindo dúvidas e monitorando o desenvolvimento dos trabalhos a serem executados pela empresa atuante como VERIFICADOR INDEPENDENTE. Arcar com os custos da verificação, conforme condições, quantidades e valores previstos em contrato.

#### VERIFICADOR INDEPENDENTE:

- Planejar, executar e aprimorar os métodos de apuração necessários para realização do objeto da verificação, com emprego de ferramentas tecnológicas adequadas e seleção de profissionais especializados para se dedicar e realizar os produtos esperados com maestria e excelência. Deve executar as análises e atuar de maneira proativa para identificar e notificar os riscos e vulnerabilidades identificados nos dados disponíveis e métodos empregados. Irá focar principalmente nos Índices utilizados para a aferição do COEF, Receitas acessórias para formação do Mecanismo de Pagamento (MP), realizando o monitoramento permanente do processo de aferição do desempenho da CONCESSIONÁRIA, e validando os resultados apurados nas fórmulas contidas no MP, para o cálculos dos valores a serem pagos pela SEPLAG à CONCESSIONÁRIA, conforme detalhamento de escopo de serviços apresentado neste Termo de Referência e demais anexos. Não se limitará à análise financeira e deverá, ainda, promover análises qualitativas da operação, seus métodos de apuração e produção de registros, e entregar produtos específicos à sugestão de melhorias e evolução da operação.

#### CONCESSIONÁRIAS:

- Prover acesso a qualquer registro, sistema e documento relacionado à operação da unidade, seus espaços, captação de receita acessória e a prestação de serviço de atendimento ao cidadão no espaço UAI. Prover acesso irrestrito às instalações, recintos, ambientes e equipamentos das unidades de atendimento gerenciadas, sem necessidade de agendamento prévio ou qualquer restrição de acesso à equipe do VERIFICADOR INDEPENDENTE. Permitir o acompanhamento de qualquer das rotinas de atendimento, *in loco*, bem como entrevista de qualquer dos colaboradores que prestarem serviço para a CONCESSIONÁRIA nas unidades gerenciadas, de maneira irrestrita e sem necessidade de agendamento prévio, conforme a empresa atuante como VERIFICADOR INDEPENDENTE julgar pertinente durante a realização de suas verificações e visitas às unidades.

### 1.1.3. ESCOPO DA VERIFICAÇÃO

O trabalho consiste na formulação, realização e continua atualização do PLANO GERAL DE VERIFICAÇÃO e entrega formal dos seus produtos. Inclui-se ao trabalho a definição dos processos a serem executados, diagnósticos a serem empregados,

verificação das fontes de dados a serem utilizadas e gestão geral do projeto.

O escopo inicial do trabalho a ser desenvolvido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE é o apresentado nos itens abaixo. As atividades descritas representam o mínimo esperado, a ser entregue durante a contratação. Não constituem caráter exaustivo e, no decorrer da prestação do serviço, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá apontar melhorias nos produtos com atualização das questões a serem trabalhadas, com base nas análises realizadas, eventuais discrepâncias encontradas ou como forma de melhor servir o cidadão que utiliza as Unidades de Atendimento Integrado - UAI. A proposição de melhorias considerará boas práticas conhecidas e empregadas pela empresa atuante como VERIFICADOR INDEPENDENTE em outros projetos, ou encontradas em trabalhos externos e tendências do setor.

Para execução dos serviços propostos neste TERMO DE REFERÊNCIA, optou-se pela organização da VERIFICAÇÃO em mobilização e três atividades, detalhadas a seguir:

#### 1.1.3.1. PRÉ-INÍCIO - MOBILIZAÇÃO

A mobilização da equipe mínima de especialistas, conforme determinações contidas neste Termo de Referência, deverá ocorrer até 15 (QUINZE) DIAS a partir da publicação do CONTRATO.

A EQUIPE MÍNIMA DE PROJETO será constituída por profissionais com vínculo de natureza permanente ou contrato de trabalho com a licitante, ou contrato preliminar de trabalho (com firma reconhecida do profissional) que será efetivado caso a PROPONENTE seja declarada vencedora do certame. A verificação da adequabilidade da equipe de projeto será requisito para a assinatura do contrato com a empresa que for declarada vencedora do certame.

A composição dos recursos humanos mínimos da equipe do VERIFICADOR INDEPENDENTE é:

##### a. 1 (um) Gerente de Projeto:

- Profissional atuante durante toda a verificação, sendo o responsável pelo gerenciamento geral do contrato (técnico e comercial).

- Deverá ter autonomia para responder a todo e qualquer questionamento efetuado pela CONTRATANTE, sendo responsável pela assinatura e entrega dos produtos da verificação, assim como pela assinatura de quaisquer documentos que porventura forem emitidos pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, durante a vigência do contrato.

Necessário formação ou experiência compatível com a atividade a ser realizada, a ser comprovada por currículo entregue juntamente com a proposta comercial da licitante, para averiguação da adequabilidade da equipe proposta.

##### b. 1 (um) Coordenador Operacional com foco em gestão da qualidade:

- Profissional atuante durante toda a verificação, com experiência em melhoria contínua de processos, inspeção de dados e gerenciamento de projetos.

- Responsável pela coordenação das atividades operacionais da equipe de verificadores, atuando também na proposição de melhorias nos processos de verificação e na revisão dos Índices e Mecanismos de Pagamento das concessões.

Necessário formação ou experiência compatível com a atividade a ser realizada, a ser comprovada por currículo entregue juntamente com a proposta comercial da licitante, para averiguação da adequabilidade da equipe proposta.

##### c. 3(três) Especialistas de análise e verificação:

- Profissionais que atuarão na execução dos procedimentos de verificação.

- Responsável pela coleta, análise e interpretação dos dados de cada uma das unidades de atendimento, para produção das informações e análises esperadas.

Necessário formação ou experiência com análise e tratamento de dados, a ser comprovada por currículo entregue juntamente com a proposta comercial da licitante, para averiguação da adequabilidade da equipe proposta.

ENTREGA: EQUIPE DE VERIFICAÇÃO mobilizada e pronta para iniciar o desempenho das atividades esperadas de maneira dedicada.

### 1.1.3.2. ATIVIDADE I - PLANEJAMENTO

Esta é a primeira atividade do trabalho. O objetivo é estruturar as bases da VERIFICAÇÃO, estabelecer diretrizes para execução do objeto, nivelar os conceitos e práticas a serem implementadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, estabelecer as responsabilidades das equipes de trabalho envolvidas e promover, ainda, a integração inicial entre as partes. Na realização desta atividade deverá ser constituído o GRUPO GESTOR DA VERIFICAÇÃO, e a entrega final será o PLANO GERAL DE VERIFICAÇÃO.

O GRUPO GESTOR DA VERIFICAÇÃO será assessorado tecnicamente por gerente de projeto e coordenador operacional do VERIFICADOR INDEPENDENTE, e será formado por:

- 3 (três) profissionais indicados pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG;
- 1 (um) profissional indicado pela CONCESSIONÁRIA MINAS CIDADÃO CENTRAIS DE ATENDIMENTO S.A.;
- 1 (um) profissional indicado pela CONCESSIONÁRIA UAI PARA TODOS GERENCIAMENTO DE UNIDADES MINEIRAS DE ATENDIMENTO INTEGRADO SPE LTDA.;
- 1 (um) profissional indicado pela CONCESSIONÁRIA PRACA SETE CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A.

O GRUPO GESTOR DA VERIFICAÇÃO será coordenado por um dos profissionais indicados pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG com as funções de:

- Gerenciar todos os aspectos da verificação que envolvam o relacionamento e compartilhamento de dados entre o VERIFICADOR INDEPENDENTE, o PODER CONCEDENTE e as Concessionárias;
- Garantir a realização de reuniões regulares para avaliação e deliberação das questões estratégicas e técnicas relacionadas à verificação;
- Validar os trabalhos conclusivos de cada atividade/etapa da verificação;
- Deliberar sobre questões de relevância que influenciem a especificação da verificação;
- Promover a revisão e atualização constante do PLANO GERAL DE VERIFICAÇÃO.

O PLANO GERAL DE VERIFICAÇÃO será o objetivo final desta atividade, e seu resultado será a formulação de um programa e cronograma geral da verificação, abrangendo:

- Etapas, respectivas durações e produtos finais a serem realizados durante o período da contratação, com suas datas de entrega e demais especificações cabíveis;
- Premissas para o correto atendimento do escopo e objetivos da verificação;
- Delimitação da estrutura organizacional adequada, com indicação dos recursos humanos, materiais e logísticos a serem empregados, incluindo os profissionais do VERIFICADOR INDEPENDENTE a serem envolvidos em cada etapa, seus papéis e responsabilidades;
- Mapeamento de responsabilidades do PODER CONCEDENTE e da CONCESSIONÁRIA previstas no CONTRATO DE CONCESSÃO;
- Definição da metodologia de trabalho;
- Indicação de ferramentas e pontos de controle.

São requisitos mínimos para aceitação do PLANO GERAL DE VERIFICAÇÃO a inclusão de:

Produto 1: PRODUTO MENSAL DE APURAÇÃO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS, COEF E RECEITAS ACESSÓRIAS para validação do faturamento das CONCESSIONÁRIAS.

Produto 2: PRODUTO TRIMESTRAL DE APURAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ATENDIDOS NAS UAIs por pesquisa in loco e/ou uso de meios digitais;

Produto 3: PRODUTO SEMESTRAL DE VERIFICAÇÃO IN LOCO das unidades, para validação dos meios e métodos de coleta dos dados utilizados nas análises;

Produto 4: PRODUTO SEMESTRAL DE ANÁLISE E PREDIÇÃO DA VARIAÇÃO NA DEMANDA PROJETADA dos contratos de concessão com base na DEMANDA REALIZADA;

Produto 5: PRODUTO ANUAL DE VALIDAÇÃO DO MÉTODO DE APURAÇÃO DO COEF - Coeficiente de Eficiência que define o valor de remuneração das CONCESSIONÁRIAS;

Produto 6: PRODUTO ANUAL DE ANÁLISE DE RISCOS DA OPERAÇÃO E OPORTUNIDADES DE MELHORIAS para melhor realizar a função das UAIs.

Produto 7: PEÇAS OCASIONAIS DE VERIFICAÇÃO DE DADOS DE ATENDIMENTO aferidos em relação a todas as UAIs do estado;

São premissas para a adequada construção do PLANO GERAL DE VERIFICAÇÃO considerar a adequada realização dos pontos a seguir, necessários que são à correta execução da ATIVIDADE DE VERIFICAÇÃO que se planeja:

a. Matriz de responsabilidades prevendo as atribuições do verificador independente, poder concedente e concessionárias: a matriz de responsabilidades deverá ser elaborada tendo em vista as responsabilidades do verificador independente, poder concedente e concessionárias, tendo como base os contratos firmados entre o Estado de Minas Gerais e as Parcerias Público-Privadas. Tal matriz deverá ser elaborada pelo verificador independente e validada com o poder concedente, constituindo um documento guia no que se refere às responsabilidades das partes no decorrer do projeto;

b. Planejar a aferição dos dados do COEF: Planejamento do processo de conferência do cálculo do COEF, índice de desempenho de qualidade que leva em consideração grau de satisfação do cidadão, senhas efetivamente atendidas e relação de senhas efetivamente atendidas em comparação com as senhas emitidas, para cada uma das concessionárias;

c. Planejar a averiguação das entradas de receitas acessórias: O verificador independente precisará, para cada concessionária, fazer uma avaliação documental nos relatórios contábeis, balancete de verificação e razão analítico, bem como nas notas fiscais da contraprestação e os respectivos contratos das empresas tomadoras do serviço de aluguel de espaço. Deverá ser verificada a aplicabilidade da cláusula contratual que dá direito ao poder concedente a porcentagem adequada das receitas acessórias e, ainda, caso haja inconformidades, essas deverão ser explicitadas em relatório;

d. Planejar a comparação da demanda projetada e realizada: O verificador independente precisará buscar nos relatórios gerenciais mensais os quantitativos de atendimentos realizados dos serviços prestados pelas concessionárias, comparando com a demanda projetada informada nos contratos, indicando em quais deles constam as maiores discrepâncias, caso existam. Auxílio no monitoramento e planejamento da demanda futura para antecipação de problemas;

e. Planejar a avaliação de satisfação: O verificador independente implementará durante a verificação um processo de avaliação das unidades e dos serviços prestados por meio de entrevista in loco ou uso de tecnologias como envio de mensagens (SMS ou WhatsApp) para uma parcela estatisticamente relevante de cidadãos atendidos nas unidades. O verificador deverá organizar e repassar as principais necessidades de melhoria que receber, indicadas pelos cidadãos;

f. Planejar a validação qualitativa da operação e registros disponíveis: O verificador independente deverá prever a avaliação e mapeamento de riscos da forma de gestão do atendimento e qualidade dos dados gerados na operação das unidades de atendimento, para proposição de melhorias sobre o processo;

g. Planejamento das viagens presenciais às unidades: deverão ser realizadas no mínimo 2 (duas) viagens a cada uma das unidades incluídas na verificação pelo PODER CONCEDENTE, por ano, para fiscalização in loco e verificar a conformidade da produção de registros ao esperado para o correto acompanhamento da operação, qualidade do atendimento, e apuração do COEF, bem como a aderência da unidade com o modelo de funcionamento previsto no contrato da concessão. Um CHECKLIST aprovado pelo PODER CONCEDENTE, para organização e indicação da apuração in loco, deverá ser utilizado nas visitas às unidades;

h. A peça ocasional de verificação de dados de atendimento será realizada por demanda da CONTRATANTE, sem programação prévia, e servirão para verificações pontuais que envolvam tratamento e consolidação de dados em uma apresentação informativa. As peças ocasionais são uma obrigação mensal, acessória à produção dos produtos contratados, e não ensejam pagamento específico quando produzidas e entregues. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá, sempre que demandado, produzir as peças que respeitarão os limites apresentados a seguir:

Classificação da Peça	Limite de solicitações por mês	Prazo esperado para entrega
Peça Simples - o volume de dados a ser tratado precisa estar disponível e ser relacionado à atividade de atendimento ao cidadão, presencial ou eletrônico, não extrapola período superior a um mês de atendimento, não extrapola dois serviços distintos, deve ser proveniente de uma única base/sistema de origem.	04 (quatro) peças	2 dias úteis
Peça Intermediária - o volume de dados a ser tratado não extrapola período superior a um semestre, não extrapola três serviços distintos, e pode ser proveniente de até duas bases/sistemas de origem distintas, inclusive externos não vinculados à SEPLAG MG.	02 (duas) peças	5 dias úteis
Peça Completa - os dados a serem tratados precisam estar disponíveis e ser relacionado à atividade de atendimento ao cidadão, presencial ou eletrônico, por período máximo de dois anos, sem restrição quanto às bases/sistemas de origem, inclusive externos não vinculados à SEPLAG MG.	01 (uma) peça	15 dias úteis

Toda esta ATIVIDADE I - PLANEJAMENTO terá prazo de até 30 (trinta) dias contados a partir da publicação do CONTRATO, e será entregue através do seguinte produto:

ENTREGA: PLANO GERAL DA VERIFICAÇÃO aprovado pela CONTRATANTE, detalhando etapas, produtos, ações, responsáveis, respectivas durações e toda e qualquer característica necessária para a construção bem-sucedida de um projeto.

#### 1.1.3.3. ATIVIDADE II - VERIFICAÇÃO

A atividade de verificação consiste na execução das rotinas para coleta de dados, produção de informações, auditoria e formatação de registros. De maneira rotineira se realizará a coleta, tratamento e consolidação de dados de diversas fontes, oriundos de sistemas e aferições presenciais, para possibilitar a efetiva aferição e conferência dos Índices e demais elementos esperados da verificação. Todos os produtos do PLANO GERAL DE VERIFICAÇÃO deverão observar a disposições a seguir:

- a. Deverão ser produzidos registros documentais utilizando-se linguagem simples, prezando pela tecnicidade e clareza das informações, a serem apresentadas de maneira objetiva e imparcial, além de identificar os profissionais responsáveis pela elaboração, revisão e aprovação de cada peça produzida, a ser assinada pelos responsáveis;
- b. Os resultados apresentados deverão estar acompanhados da memória de cálculos realizados, de maneira expressa e didática para fácil interpretação, além de indicar as fontes para cada um dos valores utilizados;
- c. Os produtos recorrentes deverão utilizar formato padronizado que facilite sua interpretação e formação de série histórica da verificação realizada. Os modelos e forma de apresentação a serem utilizados deverão ser aprovados pela CONTRATANTE e poderão ser melhorados durante a execução do contrato, desde que previamente acordado e aprovado com a CONTRATANTE;
- d. Registros documentais e fontes de comprovação para a atividades de verificação, especialmente as realizadas in loco, deverão ser disponibilizadas pela empresa atuante como VERIFICADOR INDEPENDENTE conjuntamente aos produtos entregues e sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

ENTREGA: Mensalmente deverão ser entregues os PRODUTOS DO PLANO GERAL DA VERIFICAÇÃO esperados para o período, em documentos formais, assinados, e disponibilizados em meio digital.

#### 1.1.3.4. ATIVIDADE III - GESTÃO DO PROJETO

O Verificador Independente deverá, durante toda a execução contratual, acompanhar o andamento das atividades e promover a realização dos produtos nos prazos esperados. Independentemente e concomitantemente à realização dos produtos esperados, deverá comunicar qualquer situação relevante que identificar, com potencial de impactar a realização efetiva do PLANO GERAL DE VERIFICAÇÃO, no momento de sua apuração, independentemente do prazo de entrega do produto a que se relacione. Situações relevantes que extrapolem os produtos, mas que julgar relevantes à transparência, licitude, correta execução contratual e realização das expectativas das partes da concessão verificada deverão ser comunicadas ao PODER CONCEDENTE e CONCESSIONÁRIAS.

## 1.2. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES AO OBJETO:

Atualmente existem 20 unidades de atendimento sob gestão de um parceiro privado através de três contratos distintos de concessão administrativa para parceria público-privada, firmados em três fases de realização das concessões:

Provenientes da FASE 1 existem 06 unidades de atendimento sob gestão da concessionária MINAS CIDADÃO CENTRAIS DE ATENDIMENTO S.A - contrato de concessão administrativa nº 9001375/ 2010;

Provenientes da FASE 2 temos 13 unidades de atendimento sob gestão da concessionária UAI PARA TODOS GERENCIAMENTO DE UNIDADES MINEIRAS DE ATENDIMENTO INTEGRADO SPE LTDA - contrato de concessão administrativa nº 90033531/2014);

Por fim, proveniente da FASE 3, 01 unidade de atendimento está destinada à PRAÇA SETE CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S.A - contrato de concessão administrativa nº 9032264/2014.

As 20 localidades com concessão administrativa estão incluídas na verificação objeto da contratação, quais são:

<b>FASE</b>	<b>UNIDADE</b>	<b>MUNICÍPIO (MG)</b>
1	UAI Betim	Betim
1	UAI Governador Valadares	Governador Valadares
1	UAI Juiz de Fora	Juiz de Fora
1	UAI Montes Claros	Montes Claros
1	UAI Uberlândia	Uberlândia
1	UAI Varginha	Varginha
2	UAI Barreiro	Belo Horizonte
2	UAI Contagem	Contagem
2	UAI Curvelo	Curvelo
2	UAI Diamantina	Diamantina
2	UAI Ipatinga	Ipatinga
2	UAI Poços de Caldas	Poços de Caldas
2	UAI Pouso Alegre	Pouso Alegre
2	UAI São João Del Rei	São João Del Rei
2	UAI São Sebastião do Paraíso	São Sebastião do Paraíso
2	UAI Sete Lagoas	Sete Lagoas
2	UAI Teófilo Otoni	Teófilo Otoni
2	UAI Uberaba	Uberaba
2	UAI Venda Nova	Belo Horizonte
3	UAI Praça Sete	Belo Horizonte

Estão disponíveis no site de Parcerias Público-Privadas de Minas Gerais (<http://www.ppp.mg.gov.br/projetos/contratos-assinados/contratos-assinados>) as informações relacionadas a cada uma das concessões, bem como o detalhamento dos contratos.

Para que o desempenho das CONCESSIONÁRIAS na prestação do serviço para as UAIs seja mensurável e comprovável, os CONTRATOS DE CONCESSÕES estabeleceram alguns indicadores que devem ser utilizados para o cálculo do coeficiente de eficiência (COEF) da concessionária. Importante ressaltar que a atuação do VERIFICADOR INDEPENDENTE deve ter como foco o monitoramento do desempenho das CONCESSIONÁRIAS, considerando os parâmetros de avaliação previstos na aplicação dos indicadores avaliados pelo COEF.

Em relação ao contrato de concessão firmado com a concessionária MINAS CIDADÃO CENTRAIS DE ATENDIMENTO S.A, para a realização do pagamento das parcelas remuneratórias pela CONTRATANTE à CONCESSIONÁRIA, foram estabelecidas regras e fórmulas, que são descritas no Mecanismo de Pagamento (MP). Os indicadores utilizados para o cálculo do COEF, o cálculo do COEF propriamente dito e o MP deste contrato de concessão estão elencados no Anexo A deste Termo de Referência.

Em relação ao contrato de concessão firmado com a concessionária UAI PARA TODOS GERENCIAMENTO DE UNIDADES MINEIRAS DE ATENDIMENTO INTEGRADO SPE LTDA, para a realização do pagamento das parcelas remuneratórias pela CONTRATANTE à CONCESSIONÁRIA, foram estabelecidas regras e fórmulas, que são descritas no Mecanismo de Pagamento (MP). Os indicadores utilizados para o cálculo do COEF, o cálculo do COEF propriamente dito e o MP deste contrato de concessão estão elencados no Anexo B deste Termo de Referência.

Em relação ao contrato de concessão firmado com a concessionária PRAÇA SETE CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S.A, para a realização do pagamento das parcelas remuneratórias pela CONTRATANTE à CONCESSIONÁRIA, foram estabelecidas regras e fórmulas, que são descritas no Mecanismo de Pagamento (MP). Os indicadores utilizados para o cálculo do COEF, o cálculo do COEF propriamente dito e o MP deste contrato de concessão estão elencados no Anexo C deste Termo de Referência.

### 1.3. **DOS LOTES:**

#### 1.3.1. **DO AGRUPAMENTO DE ITENS EM LOTES:**

Não haverá divisão do objeto em lotes ou parcelas, sendo, portanto, a contratação em um lote único. Eventual divisão do processo de apuração e avaliação das unidades implicaria na perda da necessária padronização no tratamento das informações coletadas, riscos à qualidade do trabalho ao eliminar análises comparativas entre as unidades, perda de oportunidades na identificação e replicação de boas práticas entre as unidades e, ainda, maiores custos de mobilização e execução da atividade sem correspondentes benefícios de eficiência ou qualidade para a Administração.

O objeto, então, não será dividido por ser a formação de LOTE ÚNICO a que mais beneficiará o PODER CONCEDENTE, evitando riscos de variações indesejadas nas execuções dos produtos e propiciando ganhos de eficiência com menores custos para o PODER CONCEDENTE.

#### 1.3.2. **LOTES EXCLUSIVOS PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE:**

Conforme previsto no art.48, inciso I da Lei Complementar 123/2006 c/c art. 8º do Decreto Estadual nº 47.437/2018, a licitação poderá ser aberta a todos os licitantes nos casos em que o valor total estimado do lote for maior do que R\$ 80.000,00, e que os itens e lotes forem indivisíveis, o que é o caso da presente contratação. Não há, então, reserva ou lote dedicado exclusivamente à participação de ME, EPP, e similares nos termos da Lei.

## 2. **JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO:**

### 2.1. **PROJETO PPP UAI**

O modelo de Atendimento Integrado ao cidadão surgiu no Brasil em 1995 e revolucionou a prestação desse tipo de serviço público, ao romper o paradigma da Administração Pública ineficaz e burocrática, tendo como premissas do atendimento o cidadão e como foco principal, a qualidade, a eficiência e a eficácia. Surgiu assim, o conceito de Shopping de Serviços Públicos, ao reunir num mesmo local físico os diversos organismos prestadores de serviços públicos (esfera municipal, estadual e federal) e serviços privados. Tal iniciativa facilitou sobremaneira a vida do cidadão, que passou a dispor de serviços essenciais à cidadania, e a seu bem-estar, em locais estratégicos, de grande circulação de pessoas e de fácil acesso, com horário de atendimento ampliado, com instalações físicas confortáveis, com funcionários prestativos e operando com novas práticas, tecnologias e padrões de atendimento.

Tornou-se um projeto prioritário nos programas de modernização da Administração Pública de diversos Governos, a cancelar um novo padrão de qualidade e relacionamento na prestação de serviços públicos. Em Minas Gerais, esse modelo de atendimento iniciou-se com o surgimento dos Postos de Serviços Integrados Urbanos – PSIU. Ao longo dos anos, os postos PSIU foram gradativamente perdendo qualidade de atendimento em virtude dos problemas de gestão que os distanciaram do atendimento das premissas básicas inerentes ao modelo de serviços integrados. Tais problemas se caracterizaram por enfraquecimento da rede de relacionamento formada pelos gestores do modelo e representantes dos órgãos parceiros, quantitativo reduzido de recursos humanos, falta de capacitação, sistemas de controle incipientes, equipamentos obsoletos, instalações físicas precárias, dentre outros.

Em virtude do quadro em que os PSIU's chegaram, foi necessário o processo de adoção de um novo modelo de gestão, mais eficaz dentro de uma visão mais ampla e renovada das suas finalidades, objetivos e metas, o que engendrou as Unidades de Atendimento Integrado - UAI. Neste processo de estruturação do novo modelo de gestão de atendimento, encontra-se a parceria estreita e alinhada entre os órgãos que coabitam as unidades e que prestam seus serviços a sociedade. Para a implantação, operação e manutenção dessas unidades, a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão contratou, inicialmente, a empresa pública Minas Gerais Administração e Serviços S.A. (MGS). O modelo adotado foi considerado uma evolução em relação ao modelo de operação do PSIU, uma vez que no modelo anterior os atendimentos eram realizados por servidores públicos efetivos do Estado, funcionários cedidos pelas prefeituras municipais, de órgãos parceiros e aqueles terceirizados, não existindo critérios estabelecidos para o gerenciamento desse quadro. Além do fornecimento dos recursos humanos necessários para prestar os serviços públicos ao cidadão, na época a MGS passou também a ser responsável pela adequação dos imóveis locados pelo Estado para implantação das unidades, além do fornecimento dos equipamentos, sistemas e insumos.

Apesar dos notórios avanços alcançados com essa nova forma de gestão, em comparação ao antigo PSIU, ainda existiam problemas significativos enfrentados pelo modelo UAI de gestão da MGS, que acabaram motivando o surgimento do modelo de gestão por parceria público privada. Dessa forma, paralelamente a este modelo, em 2010 foi implementado um novo modelo de funcionamento da UAI, por meio de Parceria Público-Privada, em que se contratou, por meio de licitação, uma

empresa privada para a implantação, gestão, operação e manutenção das UAI em seis municípios mineiros (Betim, Governador Valadares, Juiz de Fora, Montes Claros, Uberlândia e Varginha).

A Fase 1 do Projeto de PPP UAI ocorreu com a assinatura do contrato de concessão administrativa por um período de 20 anos, tendo sido assinado em 23 de dezembro de 2010 e em plena execução em 6 das 32 unidades de atendimento que atualmente estão em operação.

A Fase 2 do Projeto de PPP UAI iniciou-se com a autorização para a expansão da modelagem pelo titular da pasta da SEPLAG. Naquela época, motivou-se a expansão do modelo das Unidades de Atendimento Integrado via concessão administrativa em virtude de benefícios percebidos relacionados à redução do custo por atendimento e pelo aumento da quantidade de atendimentos com ganhos de qualidade. Novas unidades foram incluídas no Plano Estadual de Parcerias Público-Privadas, diante da publicação de contrato em 20/12/2014, que se encontra em execução para 13 das 32 Unidades de Atendimento Integrado, por um período de 17 anos.

A Fase 3 do Projeto de PPP UAI, finalizada em junho de 2022, foi incluída no Plano Estadual de Parcerias Público-Privadas, por meio do Decreto Estadual nº 46.303, de 22 de agosto de 2013, conforme Deliberação nº 01/2013 do Conselho Gestor de Parcerias Público-Privadas do Estado de Minas Gerais, publicada em 23 de abril de 2013 no Diário Oficial do Estado de Minas Gerais. O projeto envolve a implantação, gerenciamento, manutenção e operação da Unidade de Atendimento Integrado (UAI) da Praça Sete de Setembro no Município de Belo Horizonte, por um período de 15 anos. O contrato foi publicado em 13/12/2014, mas foi objeto de suspensão administrativa em março de 2015 e renovada em janeiro de 2019, para análise das condições técnicas e econômicas que sustentam o contrato. No ano de 2021 foram encerrados os estudos acerca da viabilidade de revogar a suspensão do contrato e retomar sua execução, que comprovaram que esta seria benéfica ao Estado, e em 30/11/2021 foi publicado o Termo Aditivo para revogar a suspensão do contrato e realizar algumas adequações contratuais para viabilizar a execução do mesmo.

## **2.2. CONTRATAÇÃO DE VERIFICADOR INDEPENDENTE**

Conforme previsão em todos os CONTRATOS DE CONCESSÃO, o PODER CONCEDENTE poderá contratar uma empresa para atuar como VERIFICADOR INDEPENDENTE, que será responsável pela aferição do desempenho da CONCESSIONÁRIA.

A contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE possibilitará a verificação e acompanhamento de diversos indicadores importantes para a gestão dos contratos com as concessionárias, tais como a aferição de dados do COEF, averiguação das entradas de receitas acessórias, comparação da demanda projetada e realizada, e avaliação geral de satisfação do cidadão que é atendido nas UAIs.

A verificação realizada por um terceiro qualificado permitirá, ainda, validar e qualificar os métodos empregados para as apurações contratuais, a fim de assegurar a efetividade dos resultados, com o uso adequado e proporcional de recursos. Além de executar as apurações, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá conferir e aprimorar os métodos, práticas e fontes de dados utilizados.

Fica assim demonstrada a vantagem da contratação proposta, e sua necessidade para as operações que envolvem grandes quantias financeiras, diversidade e complexidade de dados de atendimento para análise e, ainda, a mitigação de riscos na gestão contratual para melhoria contínua do atendimento ao cidadão.

## **3. JUSTIFICATIVA DA MODALIDADE**

As concessões administrativas remuneradas, formadas por parceria público privada, não são mais novidade, seja no ordenamento jurídico ou na prática administrativa das unidades federativas brasileiras.

O serviço de verificação independente não é estranho ou incomum às empresas do ramo de consultoria, que desempenham essa atividade para diversos entes, em moldes comuns ao mercado para prestação, precificação e remuneração.

Sendo assim, o objeto da presente licitação é considerado como aquisição de serviço comum. Por este motivo, com fulcro na Lei Federal nº 10.520/2002, poderá ser adotada a licitação modalidade Pregão, preferencialmente por meio eletrônico, objetivando economicidade de processos e celeridade no processo de contratação.

Cabe ainda ressaltar a experiência exitosa da Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública que em 2018, à época denominada Secretaria de Estado de Administração Prisional, que contratou por pregão eletrônico do tipo menor preço um verificador independente para a gestão do Complexo Penal na Região Metropolitana de Belo Horizonte/MG mantido por PPP, embasando de maneira prática a escolha aqui feita, pela modalidade pregão.

## **4. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS:**

Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, devido à baixa complexidade exigida para mobilização de equipe com as habilidades necessárias ao trabalho e, ainda, considerando que as empresas que atuam no mercado têm condições de prestar os serviços de forma independente.

## 5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

5.1. Apresentação de atestados de capacitação técnica. A PROPONENTE deverá demonstrar sua capacitação técnica para executar os trabalhos de que trata o OBJETO desta LICITAÇÃO, por meio da apresentação de atestados que comprovem a experiência da PROPONENTE como VERIFICADOR INDEPENDENTE formalmente constituído e contratado para esta finalidade, para contratos de concessão administrativa de poder público nacional com valor não inferior a 25% (VINTE E CINCO POR CENTO) do valor total contratado nas concessões administrativas incluídas no objeto deste Termo de Referência

5.1.1. A soma do valor original dos contratos a serem verificados é de R\$1.250.330.312,32 (um bilhão duzentos e cinquenta mil trezentos e doze reais e trinta e dois centavos), e o montante mínimo a ser considerado para atestado de capacidade técnica é o de R\$312.582.578,08 (trezentos e doze milhões quinhentos e oitenta e dois mil e quinhentos e setenta e oito reais e oito centavos) correspondendo a 25% do valor total originalmente contratado.

5.1.1.1. Para atendimento do quantitativo indicado acima é admitido o somatório de atestados desde que compatíveis com as características do objeto exigidas e para serviços que tenham sido realizados em um mesmo período de tempo, simultaneamente.

5.1.2. Os atestados de capacitação técnica deverão ser fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacionais ou internacionais, em nome da PROPONENTE, assinado pelo representante legal ou por funcionário do atestante responsável pelo acompanhamento da execução dos serviços, devendo conter:

5.1.2.1. A razão social e dados de identificação da instituição emitente, incluindo, pelo menos, o CNPJ;

5.1.2.2. Descrição dos serviços prestados, contendo dados que permitam o amplo entendimento dos trabalhos realizados nos domínios de qualificação técnica aqui apresentados;

5.1.2.3. Período de vigência das respectivas contratações;

5.1.2.4. Afirmação de que a PROPONENTE prestou serviços para o objeto explicitado no item 5.1;

5.1.2.5. Local e data de emissão, nome, cargo e a assinatura do responsável pela veracidade das informações.

5.1.3. É permitido a uma PROPONENTE apresentar mais de um atestado emitido pela mesma pessoa jurídica, desde que cada atestado seja referente a um contrato de concessão distinto para compor o somatório do valor mínimo exigido, observada ainda a regra de temporalidade do item 5.1.1.1

5.1.4. Não será aceita declaração da própria PROPONENTE, isto é, somente serão considerados atestados de capacidade técnica assinados pelo cliente final receptor direto dos serviços.

5.1.5. Não serão aceitos atestados do mesmo Grupo Econômico da PROPONENTE. Entende-se que fazem parte de um mesmo grupo econômico as empresas que tenham diretores, acionistas (com mais de 5% de participação) ou representantes legais comuns e as que dependam econômica ou financeiramente de outra empresa ou a subsidiem.

## 6. DA COMPROVAÇÃO DE APTIDÃO DOS PROFISSIONAIS DA CONTRATADA

6.1. A PROPONENTE terá um prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a partir da convocação pela CONTRATANTE para assinatura do contrato, para apresentar a documentação de qualificação técnica dos profissionais que irão compor a equipe responsável pela verificação sob sua responsabilidade.

6.2. A aprovação dos profissionais indicados pela PROPONENTE para compor a equipe de verificação pela CONTRATANTE é condição para assinatura e publicação do CONTRATO. A assinatura e publicação será feita após verificação da adequabilidade dos perfis dos profissionais e respectiva documentação apresentada como comprovação.

6.3. Qualificação técnica da equipe mínima de projeto, a ser comprovada:

6.3.1. Gerente de Projeto:

6.3.1.1. Formação superior, comprovada por meio de diploma expedido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério de Educação e Cultura (MEC), com título de Pós-Graduação, respeitando-se o disposto no item 6.4.3.

6.3.1.2. Profissional nível Sênior, com comprovada experiência em gerenciamento de projetos, incluindo desenvolvimento de estrutura de gestão de indicadores de desempenho, considerando a implantação e o monitoramento da evolução histórica de tais indicadores, respeitando-se o disposto no item 6.4.1.

6.3.2. Coordenador Operacional com foco em gestão da qualidade:

6.3.2.1. Formação superior, comprovada por meio de diploma expedido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério de Educação e Cultura (MEC) e com título de Pós-Graduação, respeitando-se o disposto no item 6.4.3.

6.3.2.2. Profissional nível Pleno com comprovada experiência nos segmentos indicados abaixo, respeitando-se o disposto no item 6.4.2.

- 6.3.2.2.1. Coordenação de equipes operacionais e gerenciamento de projetos;
- 6.3.2.2.2. Inspeção de dados, auditoria e medição de qualidade;
- 6.3.2.2.3. Melhoria contínua de processos e elaboração de relatórios gerenciais de apuração e acompanhamento de indicadores de desempenho para avaliação do nível do serviço prestado.

6.3.3. Especialistas de análise e verificação:

- 6.3.3.0.1. Formação superior, comprovada por meio de diploma expedido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério de Educação e Cultura (MEC);
- 6.3.3.0.2. Profissional com comprovada experiência técnica, que tenha atuado diretamente no tratamento de massas de dados para auditorias, trabalhos estatísticos ou produção de produtos de dados para gerenciamento de negócios.

6.4. Para o efetivo atendimento às exigências descritas no item 5.2, consideram-se:

6.4.1. Nível Sênior: profissional com comprovação de mais de 5 (cinco) anos de experiência de atuação no mercado de trabalho e que tenha desempenhado atividades compatíveis com o objeto do contrato descrito neste Termo de Referência. Este nível de profissional tem autonomia para tomar decisões, amplos conhecimentos técnicos, habilidades de comunicação e liderança, sendo um gestor de equipe, responsável por conduzir os processos e os projetos. A ele competirá a realização de estudos, a coordenação dos trabalhos desenvolvidos e a validação da atuação do Coordenador operacional.

6.4.2. Nível Pleno: profissional com comprovação de mais de 2 (dois) anos de experiência de atuação no mercado de trabalho e que tenha desempenhado atividades compatíveis com o objeto do contrato descrito neste Termo de Referência. Este nível de profissional toma decisões endossadas por um superior. Possui conhecimentos técnicos, habilidades liderança, sendo um gestor de equipe operacional, responsável por conduzir a realização dos procedimentos.

6.4.3. Pós-graduação: Curso de qualificação com carga horária não inferior a 360 horas, podendo ser “latu sensu” ou “strictu sensu”, incluindo-se cursos de MBA (Master of Business Administration) ou similares, com enfoque em gestão estratégica de negócios ou de projetos ou gestão estratégica de contratos ou equivalentes, com diplomas expedidos por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, conforme normas do Conselho Nacional de Educação.

6.5. A experiência técnica profissional deverá ser comprovada por projetos com atuação direta do profissional por um período de no mínimo 06 (seis) meses.

6.6. A capacitação dos profissionais deve ter base em programas de formação, em diligência de capacidade técnica e certificações oficiais, oferecendo indícios de capacidade técnica mínima para atender às complexidades especificadas neste Termo de Referência.

6.7. Para comprovação do nível de escolaridade exigido, será considerada a cópia do diploma ou do certificado de conclusão do curso emitidos por entidades de ensino reconhecidas pelo MEC.

6.8. A comprovação das certificações deverá ser feita através da apresentação de cópia dos certificados emitidos pelos órgãos competentes.

6.9. Para comprovação do vínculo do profissional com o Prestador de Serviços, serão considerados:

- 6.9.1. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS).
- 6.9.2. Ficha de Registro de Empregado (RE), devidamente registrada.
- 6.9.3. Contrato vigente de prestação de serviços entre a empresa e a pessoa física do profissional.
- 6.9.4. Estatuto ou contrato social do Prestador de Serviços (no caso de sócio da empresa).

6.10. O processo de comprovação técnica será devidamente seguido para os possíveis casos de substituição de profissionais durante a execução do contrato.

## 7. CRITÉRIOS DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA:

7.1. No julgamento das propostas, considerar-se-á vencedora aquela que apresentar as especificações contidas neste termo de referência e ofertar o MENOR PREÇO POR LOTE, promovendo-se a desclassificação das propostas desconformes ou incompatíveis.

7.2. Nos preços propostos deverão estar incluídos todos os tributos, encargos sociais, financeiros e trabalhista, taxas e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre a execução do objeto da presente licitação, os quais ficarão a cargo única e exclusivamente da CONTRATADA.

7.3. Na Planilha de Composição de Custos, a licitante deverá detalhar os custos de cada um dos produtos a serem entregues conforme item 1.1 deste Termo de Referência.

7.4. Não serão aceitas propostas de PROPONENTES do mesmo Grupo Econômico de qualquer das empresas participantes dos Consórcios que figuram como partes nos contratos de concessão que serão verificados. Entende-se que fazem parte de um mesmo grupo econômico as empresas que tenham diretores, acionistas (com mais de 5% de participação) ou representantes legais comuns e as que dependam econômica ou financeiramente de outra empresa ou a subsidiem.

8. **DA PROVA DE CONCEITO:**

8.1. **DA PROVA DE CONCEITO:**

8.1.1. Não será exigida a realização/apresentação de prova de conceito.

9. **DA EXECUÇÃO DO OBJETO:**

9.1. **PRAZO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

9.1.1. A CONTRATADA deverá elaborar cronograma, a ser entregue em até 30 (trinta) dias após a publicação do contrato contendo detalhamento do serviço e dos produtos a serem utilizados, indicando os respectivos locais para a execução, observando:

9.1.1.1. Início das atividades: Até 15 (quinze) dias após a publicação do contrato;

9.1.1.2. Periodicidade: mensal.

9.2. **DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

9.2.1. A equipe deverá estabelecer um espaço próprio para realizar os trabalhos de verificação, sendo possível a adoção de trabalho remoto e não sendo exigida dedicação exclusiva. Poderá utilizar estações de trabalho da Superintendência Central de Canais de Atendimento na Cidade Administrativa de Minas Gerais, em Belo Horizonte, como espaço para realizar as atividades.

9.3. **CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO:**

9.3.1. Os processos de remuneração da CONTRATADA por parte da CONTRATANTE serão feitos por meio de validação das entregas previstas para as Ordens de Serviço – OS e visam a garantir a entrega de valor agregado ao projeto, por meio da entrega dos produtos elencados no item 1.1 deste Termo de Referência e suas respectivas periodicidades de entrega.

9.3.2. Todos os documentos gerados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE durante a execução dos serviços descritos neste Termo de Referência, incluindo os produtos a serem entregues, deverão estar assinados pelo gerente de projeto do VERIFICADOS INDEPENDENTE.

9.3.3. Os produtos e documentos deverão ser gerados em meio eletrônico.

9.3.4. Os relatórios e demais produtos entregues bloqueados para edição, deverão ser fornecidos acompanhados de cópia editável, inclusive os dados numéricos e memórias de cálculo que deverão ter suas tabelas compartilhadas em formato padrão de mercado que permita edição, consolidação e segregação dos dados, e entregues à CONTRATANTE por parte do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

9.3.5. A CONTRATANTE será a proprietária de todo e qualquer produto, ferramenta ou documentação que vier a ser gerado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE em função da execução dos serviços descritos neste Termo de Referência.

9.3.6. A execução dos serviços pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE só poderá ter início após a emissão de uma Ordem de Serviço (documento que autoriza o início dos trabalhos) pela CONTRATANTE.

9.3.7. Cada produto será considerado concluído após o aceite técnico, por escrito, emitido pelos representantes da SEPLAG que compõe o grupo gestor de verificação.

9.4. **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO:**

Não se aplica.

10. **DO PAGAMENTO:**

10.1. O pagamento será efetuado através do Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI/MG, por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário em um dos bancos que o fornecedor indicar, no prazo de até **30 (trinta)** dias corridos, contados a partir da data final do período de adimplemento a que se referir, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pela CONTRATANTE.

11. **DO CONTRATO:**

11.1. Encerrado o procedimento licitatório, o representante legal do licitante declarado vencedor será convocado para firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, de acordo com os art. 62, da Lei 8.666/93 e art. 4º, XXI, da Lei 10.520/2002.

11.2. O contrato tem vigência por 12 (doze) meses, a partir da publicação de seu extrato no Diário Oficial do Estado de Minas Gerais, podendo ser renovado por iguais períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme dispõe o art. 57, II da lei n.º 8.666/93.

## 12. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DA RELAÇÃO JURÍDICA:

12.1. Atendendo às exigências contidas no inciso III do art. 58 e §§ 1º e 2º, do artigo 67 da Lei nº. 8.666 de 1993, será designado pela autoridade competente, agente para acompanhar e fiscalizar o contrato, como representante da Administração.

12.2. Em caso de eventual irregularidade, inexecução ou desconformidade na execução do contrato, o agente fiscalizador dará ciência à CONTRATADA, por escrito, para adoção das providências necessárias para sanar as falhas apontadas.

12.3. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições de natureza técnica ou aquelas provenientes de vício redibitório, como tal definido pela lei civil.

12.4. O CONTRATANTE reserva-se o direito de rejeitar, no todo ou em parte, o objeto da contratação, caso o mesmo afaste-se das especificações do Edital, seus anexos e da proposta da CONTRATADA.

12.5. Constatada a ocorrência de descumprimento total ou parcial de contrato, que possibilite a aplicação das sanções previstas neste instrumento, deverão ser observadas as disposições do art. 40 (e seguintes) do Decreto Estadual nº 45.902, de 27 de janeiro de 2012.

12.6. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Fiscal do Contrato serão encaminhadas à autoridade competente da CONTRATANTE para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º do art. 67, da Lei nº.8.666/93.

12.6.1. Caberá ao gestor os controles administrativos/financeiros necessários ao pleno cumprimento do contrato.

## 13. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. A despesa decorrente desta licitação correrá por conta da dotação orçamentária do orçamento em vigor, aprovado pela Lei Orçamentária Anual nº 24.013 de 30 de novembro de 2021 e na Lei de Responsabilidade Fiscal nº. 101/2000, qual seja:

13.1.1. 1501.04.122.041.4099.0001.

13.2. As despesas dos exercícios subsequentes serão custeadas por dotação própria que for fixada no orçamento da Superintendência Central de Canais de Atendimento da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

## 14. DAS GARANTIAS:

### 14.1. GARANTIA FINANCEIRA DA EXECUÇÃO:

14.1.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% do valor total do contrato.

14.1.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da publicação do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

14.1.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de três décimos por cento por dia (0,3%), até o trigésimo dia de atraso, do valor total do contrato.

14.1.2.2. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

14.1.3. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- 14.1.3.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 14.1.3.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- 14.1.3.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- 14.1.3.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

14.1.4. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, no Banco indicado pela CONTRATANTE, com correção monetária.

14.1.5. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

14.1.6. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da data em que for notificada.

14.1.7. A CONTRATANTE não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

- 14.1.7.1. caso fortuito ou força maior;
- 14.1.7.2. descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pela CONTRATANTE;
- 14.1.7.3. atos ilícitos dolosos praticados por servidores da CONTRATANTE.

14.1.8. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste item.

14.1.9. Será considerada extinta a garantia:

- 14.1.9.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- 14.1.9.2. no prazo de 90 (noventa) após o término da vigência, caso a CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros.

## 14.2. **GARANTIA DO PRODUTO/SERVIÇO: FABRICANTE, GARANTIA LEGAL OU GARANTIA CONVENCIONAL**

14.2.1. Garantia legal estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) de (30 dias - produtos não-duráveis) ;(90 dias - produtos duráveis) a partir da data de recebimento do produto, sem prejuízo de outra garantia complementar fornecida pelo licitante/fabricante em sua proposta comercial.

## 15. **DA VISTORIA TÉCNICA:**

15.1. As empresas interessadas poderão realizar visita técnica para melhor conhecimento das condições de execução do objeto.

15.2. A vistoria técnica será realizada nas seguintes condições:

15.2.1. Para conhecimento dos locais onde os serviços serão prestados, ao licitante interessado será possibilitada a realização de uma visita técnica nas dependências da(s) unidade(s), guiada pelo(a) coordenador(a) da unidade em questão.

15.2.2. A escolha da(s) unidade(s) que será(ão) visitada(s) ficará a cargo do licitante.

15.2.3. Os endereços das unidades estão elencados a seguir:

15.2.3.1. Sob gestão da concessionária MINAS CIDADÃO CENTRAIS DE ATENDIMENTO S.A tem-se as seguintes unidades:

15.2.3.1.1. UAI Betim: Monte Carmo Shopping, Av. Juiz Marco Túlio Isaac, 1119 - Ingá Alto, Betim - MG, 32604-345;

15.2.3.1.2. UAI Governador Valadares: Avenida Dr. Raimundo Monteiro Resende, 330, Térreo do prédio anexo ao GV Shopping, Centro, Governador Valadares-MG, 35010-177;

15.2.3.1.3. UAI Juiz de Fora: Avenida Brasil, 6345, Lojas 100/101 - Shopping Jardim Norte, Mariano Procópio, Juiz de Fora-MG, 36080-060;

15.2.3.1.4. UAI Montes Claros: Avenida Donato Quintino, 90, Loja - A9, Cidade Nova, Montes Claros-MG, 39400-546;

15.2.3.1.5. UAI Uberlândia: Avenida Bélgica, 1220, Pátio Sabiá, Tibery, Uberlândia-MG, 38405-030; e

15.2.3.1.6. UAI Varginha: Rua Humberto Pizzo, 999, Jardim Canaã, Varginha-MG, 37006-715.

15.2.3.2. Sob gestão da concessionária UAI PARA TODOS GERENCIAMENTO DE UNIDADES MINEIRAS DE ATENDIMENTO INTEGRADO SPE LTDA tem-se as seguintes unidades:

15.2.3.2.1. UAI Belo Horizonte - Unidade Barreiro: Avenida Afonso Vaz de Melo, 465, Piso 4 - Via Shopping, Barreiro, Belo Horizonte-MG, 30640-070;

15.2.3.2.2. UAI São Sebastião do Paraíso: Avenida Oliveira Resende, 698, Centro, São Sebastião do Paraíso-MG, 37950-000;

15.2.3.2.3. UAI Uberaba: Rua Tristão de Castro, 575, São Benedito, Uberaba-MG, 38022-010;

15.2.3.2.4. UAI Contagem: Avenida Severino Ballesteros Rodrigues, 850, LJ 3002, Piso L3 - Shopping Contagem, Cabral, Contagem-MG, 32146-025;

15.2.3.2.5. UAI Poços de Caldas: Rua 15 de Novembro, 386, Centro, Poços de Caldas-MG, 37701-038;

15.2.3.2.6. UAI Pouso Alegre: Av. Doutor João Bernardo, 242, Centro, Pouso Alegre-MG, 37550-074;

15.2.3.2.7. UAI São João del-Rei: Av. Josué de Queiroz, 910, Matozinhos, São João Del Rei-MG, 36305-146;

15.2.3.2.8. UAI Belo Horizonte - Unidade Venda Nova: Av. Cristiano Machado, 11.833, Piso L2-G4 - Shopping Estação, Vila Clóris, Belo Horizonte-MG, 31744-007;

15.2.3.2.9. UAI Curvelo: Rua Engenheiro Carlos Mata Machado, 299, Centro, Curvelo-MG, 35790-000;

15.2.3.2.10. UAI Diamantina: Rua Antônio Olinto, 117, Centro, Diamantina-MG, 39100-000;

15.2.3.2.11. UAI Ipatinga: Av. Macapá, 655, Veneza, Ipatinga-MG, 35164-253;

15.2.3.2.12. UAI Sete Lagoas: Av. Cachoeira da Prata, 473, Canaã, Sete Lagoas-MG, 35700-318; e

15.2.3.2.13. UAI Teófilo Otoni: Av. Alfredo de Sá, 2225, Jardim das Acácias, Teófilo Otoni-MG, 39803-000.

15.2.3.3. Sob a gestão da concessionária PRAÇA SETE CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S.A tem-se a seguinte unidade:

15.2.3.3.1. UAI Belo Horizonte - Unidade Praça Sete: Av. Amazonas, 478, Centro, Belo Horizonte-MG, 30180-001.

15.2.4. Tal inspeção auxilia a obtenção de todas as informações necessárias ao cumprimento da obrigação e esclarecimento de suas dúvidas, não sendo aceitas alegações posteriores quanto ao desconhecimento das condições inerentes a execução do objeto contratado.

15.2.5. As visitas poderão ser realizadas até 02 (dois) dias úteis antes da data oficial do Pregão Eletrônico, em dias de expediente do PODER CONCEDENTE, de acordo com os critérios a seguir:

15.2.5.1. A solicitação da visita deverá ocorrer no intervalo compreendido entre a data de publicação do presente Edital, e às 16h do 4º dia anterior à data de realização do pregão eletrônico (excluído o dia do pregão) e deverá ser solicitada por e-mail, no endereço: [uai@planejamento.mg.gov.br](mailto:uai@planejamento.mg.gov.br) com cópia para [ana.valladao@planejamento.mg.gov.br](mailto:ana.valladao@planejamento.mg.gov.br);

15.2.5.2. O agendamento será realizado juntamente ao coordenador(a) da UAI e confirmado por e-mail até meio dia (12:00) do dia seguinte ao envio da solicitação;

15.2.5.3. O horário para a visita será restrito ao período de funcionamento da unidade para atendimento ao público, permitida a visita de até 03 (três) licitantes interessados por dia;

15.2.5.4. Não serão realizadas visitas no dia útil imediatamente anterior à data do pregão eletrônico;

15.2.5.5. Não serão considerados aceitos os pedidos de visitas que estiverem fora dos prazos explicitados acima.

15.3. A vistoria técnica será acompanhada pelo(a) coordenador(a) da UAI a ser visitada.

15.4. O fornecedor que desejar realizar visita técnica deverá agendar dia e horário específico, até 02 (dois) dias antes da sessão, sendo vedada a visita de mais de um fornecedor no mesmo momento.

15.5. Alegações posteriores relacionadas com o desconhecimento de condições locais, ou de projetos ou amostras porventura disponibilizadas, se for o caso, não serão consideradas para reclamações futuras, ou de forma a desobrigar a sua execução.

15.6. A vistoria técnica pode ser substituída por declaração de que o licitante tem pleno conhecimento das condições locais e peculiaridades inerentes à natureza dos serviços.

16. **DA SUBCONTRATAÇÃO:**

16.1. Não será permitida a subcontratação.

17. **OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:**

17.1. **DA CONTRATADA:**

17.1.1. Prestar os serviços nas quantidades, prazos e condições pactuadas, de acordo com as exigências constantes neste documento.

17.1.2. Emitir faturas no valor pactuado, apresentando-as ao CONTRATANTE para ateste e pagamento.

17.1.3. Atender prontamente as orientações e exigências inerentes à execução do objeto contratado.

17.1.4. Reparar, remover, refazer ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos serviços empregados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato.

17.1.5. Assegurar ao CONTRATANTE o direito de sustar, recusar, mandar desfazer ou refazer qualquer serviço/produto que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas recomendadas neste documento.

17.1.6. Assumir inteira responsabilidade pela prestação dos serviços, responsabilizando-se por eventual transporte, acondicionamento e descarregamento dos materiais necessários a prestação, se houver.

17.1.7. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

17.1.8. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado ao Estado ou à entidade estadual, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.

17.1.9. Responsabilizar-se pela garantia dos materiais empregados na prestação dos serviços, dentro dos padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme previsto na legislação em vigor e na forma exigida neste termo de referência.

17.1.10. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do objeto deste Termo de Referência.

17.1.11. Não transferir para o CONTRATANTE a responsabilidade pelo pagamento dos encargos estabelecidos no item anterior, quando houver inadimplência da CONTRATADA, nem onerar o objeto deste Termo de Referência.

17.1.12. Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

17.1.13. Manter preposto, caso necessário, aceito pela Administração, para representá-lo no local da execução do objeto contratado.

17.1.14. Providenciar tempestivamente e sem prejuízo das atividades contratadas, a imediata retirada ou substituição de qualquer profissional, atendendo a solicitação por escrito do CONTRATANTE, que esteja dificultando a ação fiscalizadora ou mesmo cuja permanência seja julgada inconveniente e inoportuna, mediante justificativa expressa, por outro capacitado e treinado para as atividades a cargo do substituído.

17.1.15. Providenciar tempestivamente e sem prejuízo das atividades contratadas, a imediata substituição de qualquer profissional que se ausente em virtude de razões legais admitidas pela legislação trabalhista e que esteja em processo de desligamento do emprego, por outro capacitado e treinado para as atividades a cargo do substituído.

17.1.16. A substituição de profissional da **EQUIPE DE PROJETO** da CONTRATADA deverá ser previamente aprovada pela CONTRATANTE, nos termos da Lei Federal nº 8.666/93.

17.2. **DA CONTRATANTE:**

17.2.1. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

17.2.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta

17.2.3. Rejeitar, no todo ou em parte os serviços prestados, se estiverem em desacordo com a especificação e da proposta comercial da CONTRATADA.

- 17.2.4. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.
- 17.2.5. Conceder prazo de 03 (três) dias úteis, após a notificação, para a CONTRATADA regularizar as falhas observadas.
- 17.2.6. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.
- 17.2.7. Aplicar à CONTRATADA as sanções regulamentares.
- 17.2.8. Exigir o cumprimento dos recolhimentos tributários, trabalhistas e previdenciários através dos documentos pertinentes.
- 17.2.9. Disponibilizar local adequado para a prestação do serviço, caso necessário.

## 18. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1. A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações, previstas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, na Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei Estadual n.º 14.167, de 10 de janeiro de 2002 e no Decreto Estadual nº 45.902, de 27 de janeiro de 2012, e no Decreto Estadual nº 48.012, de 22 de julho de 2020, ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

18.1.1. advertência por escrito;

18.1.2. multa de até:

18.1.2.1. 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor do objeto não executado;

18.1.2.2. 10 % (dez por cento) sobre o valor da nota de empenho ou do contrato, em caso de recusa do adjudicatário em efetuar o reforço de garantia financeira de execução exigida ou por ocasião da prorrogação;

18.1.2.3. 20% (vinte por cento) sobre o valor do objeto após ultrapassado o prazo de 30 dias de atraso, ou no caso de não entregue objeto, ou entrega com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminua-lhe o valor ou, ainda fora das especificações contratadas;

18.1.2.4. 2 % (dois por cento) sobre o valor total do contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento das demais obrigações contratuais ou norma da legislação pertinente.

18.1.3. Suspensão do direito de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois)anos;

18.1.4. Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual, nos termos do art. 7º da lei 10.520, de 2002;

18.1.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;

18.2. A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas nos itens 17.1.1, 17.1.3, 17.1.4, 17.1.5.

18.3. A multa será descontada da garantia do contrato, quando houver, e/ou de pagamentos eventualmente devidos pelo INFRATOR e/ou cobrada administrativa e/ou judicialmente.

18.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo incidental apensado ao processo licitatório ou ao processo de execução contratual originário que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto no Decreto Estadual nº. 45.902, de 27 de janeiro de 2012, bem como o disposto na Lei 8.666, de 1993 e Lei Estadual nº 14.184, de 2002.

18.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

18.5.1. Não serão aplicadas sanções administrativas na ocorrência de casos fortuitos, força maior ou razões de interesse público, devidamente comprovados.

18.6. A aplicação de sanções administrativas não reduz nem isenta a obrigação da CONTRATADA de indenizar integralmente eventuais danos causados a Administração ou a terceiros, que poderão ser apurados no mesmo processo administrativo sancionatório.

18.7. As sanções relacionadas nos itens 17.1.3, 17.1.4 e 17.1.5 serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual –CAFIMP e no Cadastro Geral de Fornecedores no âmbito da administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo de Minas Gerais - CAGEF.

18.8. As sanções de suspensão do direito de participar em licitações e impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública poderão ser também aplicadas àqueles que:

18.8.1. Retardarem a execução do objeto;

18.8.2. Comportar-se de modo inidôneo;

18.8.2.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

18.8.3. Apresentarem documentação falsa ou cometerem fraude fiscal.

18.9. Durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei Federal nº 12.846, de 2013, e pelo Decreto Estadual nº 46.782, de 2015, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à Controladoria-Geral do Estado, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização –PAR.

## 19. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

19.1. O custo estimado da contratação será tornado público apenas e imediatamente após o encerramento do envio de lances (art. 7º, § 3º, da Lei Federal nº 12.527/2014)", tendo em vista o art. 15, § 1º, do Decreto Estadual nº 48.012/2020: § 1º – *O caráter sigiloso do valor estimado ou do valor máximo aceitável para a contratação será fundamentado no § 3º do art. 7º da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.*

### Responsável

Natalia Caroline Marçal Ferraz (MASP 1478429-2) - Diretoria Central de Atendimento Presencial

Gustavo Batista Braga (MASP 1.372.231-9) - Diretoria Central de Atendimento Presencial

Ana Paula Valladao Ferreira (MASP 752.969-6 ) - Superintendência Central de Canais de Atendimento

### Aprovação

Lucas Vilas Boas Pacheco (MASP 752.377-2) - Superintendente Central de Canais de Atendimento



Anexo nº A do Termo de Referência /SEPLAG/DECAP/2022

**PROCESSO Nº 1500.01.0064792/2022-54**

**ANEXO A - ÍNDICES DE DESEMPENHO E QUALIDADE E MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONCESSIONÁRIA MINAS CIDADÃO CENTRAIS DE ATENDIMENTO S.A**

### ÍNDICES DE DESEMPENHO E QUALIDADE (IDQ)

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

2. **Grau de Satisfação (GS):**

- Grau de satisfação do cidadão, medido através de informação registrada pelo cidadão usando o teclado (pad) de avaliação ao término do atendimento no guichê
- Peso no COEF: 50%
- Periodicidade: Mensal

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

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

Em que:

- GS: Grau de satisfação 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”

Para a obtenção da Pontuação do Grau de Satisfação do Cidadão, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Faixa	Pontuação
95% < GS <= 100%	1
85% < GS <= 95%	0,8
70% < GS <= 85%	0,6
50% < GS <= 70%	0,2
GS <= 50%	0

3. **Tempo de Espera Médio (TEM):**

- 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
- Peso no COEF: 40%
- Periodicidade: Mensal

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

$$\text{TEM} = (\text{TE}_1 + \text{TE}_2 + \text{TE}_3 \dots \text{TE}_n) / n$$

Em que:

- TEM: Tempo de Espera Médio
- TE<sub>(1 a n)</sub>: 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: Número de senhas atendidas no período.

Para a obtenção da Pontuação do Tempo de Espera Médio, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Faixa (minutos)	Pontuação
0 < TE <= 8	1
8 < TE <= 16	0,8
16 < TE <= 24	0,6
24 < TE <= 32	0,4
32 < TE <= 40	0,2
Acima de 40	0

#### 4. Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas (QS):

- Quantidade de Senhas Atendidas (SA) em relação às senhas emitidas (SE)
- Peso no COEF: 10%
- Periodicidade: Mensal

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

$$\text{QS} = (\text{SE}-\text{SC})/\text{SE}$$

Em que:

- QS: Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas
- SE: Quantidade de Senhas Emitidas
- SC: Quantidade de Senhas Canceladas

Para a obtenção da Pontuação do Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

Faixa (%)	Pontuação
92% <= QS <= 100%	1
86% <= QS < 92%	0,8
78% <= QS < 86%	0,6

70% <= QS < 78%	0,4
62% <= QS < 70%	0,2
QS menor que 62%	0

## 5. **Coefficiente de Eficiência (COEF):**

- O COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA - COEF, será calculado com base nos indicadores descritos nos itens anteriores deste anexo e será aplicado no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA como forma de associar o desempenho da CONCESSIONÁRIA à sua remuneração.
- Periodicidade: Mensal

O COEF será obtido por meio da seguinte expressão:

$$\text{COEF} = \text{PGS} \times 0,5 + \text{TE} \times 0,4 + \text{QS} \times 0,1$$

Em que:

- PGS: Pontuação obtida a partir do Grau de Satisfação do cidadão
- PTE: Pontuação do Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas
- PQS: Pontuação Quantidade de senhas atendidas em relação a quantidade de senhas emitidas
- O valor de COEF variará entre 0 e 1 e impactará no valor das parcelas que compõem a CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA, na forma estabelecida Mecanismo de Pagamento da CONCESSIONÁRIA.

## **MECANISMO DE PAGAMENTO (MP)**

6. Os pagamentos para a concessionária serão realizados em duas parcelas:

**PARCELA 1: PARCELA MENSAL POR ATENDIMENTOS, devida mensalmente, a partir do início da operação de primeira Unidade;**

**PARCELA 2: PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR, devida anualmente, 12 meses após a entrada em funcionamento da última Unidade.**

7. A **PARCELA MENSAL POR ATENDIMENTOS** será calculada mensalmente, como a soma dos valores devidos para cada Município em operação, a partir da seguinte equação:

$$\text{PMA} = \sum_{n=1}^6 \{(\text{VPA} \times \text{DR}_n) \times [0,6 + (0,4 \times \text{COEF}_n)]\}$$

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 em cada Unidade no mês de execução dos serviços.
- COEF: COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA, referente ao mês de execução dos serviços.
- n: Numero ordinal de 1 a 6 representando cada uma das Unidades em operação no Período.

7.1. 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, discriminada por município, e enviá-la ao PODER CONCEDENTE.

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

O pagamento da **PARCELA MENSAL POR ATENDIMENTOS** será realizado mensalmente pelo PODER CONCEDENTE, no prazo de 10 (dez) dias úteis contados do recebimento dos documentos acima referidos.

8. A **PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR** será calculada anualmente, a partir do transcurso de 12 meses da entrada em funcionamento da última Unidade.

Esta parcela somente será devida caso o total de atendimentos efetivamente realizados durante o ano seja inferior a setenta por cento da demanda projetada (conforme item “a” abaixo) ou da demanda ajustada (conforme item “b” abaixo).

a) Ao termino do primeiro ano, contado da entrada em funcionamento da Última Unidade, **A PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR**, será calculada conforme a seguinte equação:

$$PAC = [VPA \times \max\{(70\%DPT_1 - DRT_1), 0\}] \times \left[ 0,6 + \left( 0,4 \times \frac{\sum_{n=1}^{72} COEF_n}{72} \right) \right]$$

Em que:

- PAC: PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR
- VPA: VALOR PADRÃO DO ATENDIMENTO, constante da PROPOSTA COMERCIAL da CONCESSIONÁRIA.
- DP1: DEMANDA PROJETADA TOTAL, para a todos os serviços em todas as Unidades, referente ao período de pagamento, estabelecida conforme Apêndice I do Anexo I do EDITAL ou recalculada na forma da subcláusula 19.5.8 do CONTRATO.
- DRT1: Soma da Demanda Real, para todos os municípios durante o ano 1.
- n: Numero ordinal de 1 a 72 representando cada mês de cada uma das

Unidades em operação no ano t.

b) Ao término dos anos subseqüentes, ou seja, a partir do segundo ano contado após a entrada em operação da última Unidade, a PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR será calculada conforme a seguinte equação:

$$PAC = VPA \times \max \{ (70\% DAT_t - DRT_t), 0 \} \times \left[ 0,6 + \left( 0,4 \times \frac{\sum_{n=1}^{72} COEF_n}{72} \right) \right]$$

Em que:

- PAC: PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR
- VPA: VALOR PADRÃO DO ATENDIMENTO, constante da PROPOSTA COMERCIAL da CONCESSIONÁRIA.
- DAT: DEMANDA AJUSTADA TOTAL na forma das subcláusulas 19.5.3 a 19.5.5 do CONTRATO e destinada a compor o sistema de partilha entre as PARTES de risco pela variação da DEMANDA REAL na forma disposta na subcláusula 19.5 do CONTRATO.
- DRT: Soma da Demanda Real, para todos os municípios durante o ano t.
- t: Ano da prestação de serviço, contado a partir da entrada em operação da última Unidade.
- n: Numero ordinal de 1 a 72 representando cada mês de cada uma das Unidades em operação no ano t.

8.1. Para o recebimento da **PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR**, a CONCESSIONÁRIA deverá emitir, até o 5º dia útil do mês subseqüente ao Período de prestação de serviços fatura correspondente, acompanhada da DEMANDA REAL pelos SERVIÇOS UAI no período, discriminada por município, e enviá-la ao PODER CONCEDENTE.

Para fins do item anterior o período de prestação de serviços representa períodos consecutivos de 12 meses contados a partir da entrada em funcionamento da última unidade.

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

O pagamento da **PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR** será realizado anualmente pelo PODER CONCEDENTE, no prazo de 10 (dez) dias úteis contados do recebimento dos documentos acima referidos.

9. O recebimento das parcelas, **PARCELA MENSAL POR ATENDIMENTOS** e **PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR**, pela CONCESSIONÁRIA, fica condicionado à apresentação dos comprovantes de recolhimento das Contribuições Sociais e Previdenciárias (FGTS, INSS e PIS) referentes aos seus respectivos empregados, bem como à apresentação de comprovantes de

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

---

**Referência:** Processo nº 1500.01.0064792/2022-54

SEI nº 47635697



Anexo nº B do Termo de Referência/SEPLAG/DECAP/2022

**PROCESSO Nº 1500.01.0064792/2022-54**

**ANEXO B - ÍNDICES DE DESEMPENHO E QUALIDADE E MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONCESSIONÁRIA UAI PARA TODOS GERENCIAMENTO DE UNIDADES MINEIRAS DE ATENDIMENTO INTEGRADO SPE LTDA**

### ÍNDICES DE DESEMPENHO E QUALIDADE (IDQ)

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

2. **Grau de Satisfação (GS):**

- Grau de satisfação do cidadão, medido através de informação registrada pelo cidadão usando o teclado de avaliação ao término do ATENDIMENTO no guichê
- Periodicidade: Mensal
- O grau de satisfação deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

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

Em que:

- GS: Grau de satisfação 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"

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

- Se  $GS \leq 50\%$ , a nota será igual a 0;
- Se  $GS > 50\%$ , deve-se observar a equação a seguir, adotando 2 (duas) casas decimais para fins de cálculo:

$$Nota = \frac{GS - 50\%}{50\%}$$

3. **Tempo de Espera Médio (TEM):**

- 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
- Periodicidade: Mensal
- O Tempo de Espera Médio na fila para ser atendido deverá ser calculado a partir da seguinte fórmula:

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

Em que:

- TEM: Tempo de Espera Médio
- $TE_{(1 \text{ a } n)}$ : 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: Número de senhas atendidas no período.

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

- Se  $0 \text{ min} < \text{TME} \leq 8 \text{ minutos}$ , a nota será igual a 100%;
- Se  $8 \text{ min} < \text{TME} < 40 \text{ minutos}$ , a nota será apurada segundo o seguinte critério, adotando 2 (duas) casas decimais para fins de cálculo:

$$\text{Nota} = \left[ 100\% - \left( \frac{\text{TME} - 8}{32} \right) \right]$$

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

#### 4. **Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas (QS):**

- Quantidade de Senhas Atendidas (SA) em relação às senhas emitidas (SE)
- Periodicidade: Mensal
- O Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas deverá ser calculado a partir da fórmula abaixo:

$$\text{QS} = (\text{SE} - \text{SC}) / \text{SE}$$

Em que:

- QS: Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas
- SE: Quantidade de Senhas Emitidas
- SC: Quantidade de Senhas Canceladas

Para a obtenção da Pontuação do Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas, deve-se encontrar a pontuação correspondente na tabela abaixo:

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

$$\text{Nota} = \frac{\text{QS} - 60\%}{40\%}$$

#### 5. **Coeficiente de Eficiência (COEF):**

- O COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA - COEF, será calculado com base nos indicadores descritos nos itens anteriores deste anexo, bem como de acordo com o percentual de respostas das pesquisas de satisfação, expresso pela fórmula a seguir:

$$\text{PR} = \frac{\text{AA}}{\text{SE} - \text{SC}}$$

Em que:

- PR: Percentual de Respostas das Pesquisas de Satisfação
- AA: Quantidade de ATENDIMENTOS Avaliados
- SE: Quantidade de Senhas Emitidas
- SC: Quantidade de Senhas Canceladas
- 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
- Periodicidade: Mensal

O COEF será obtido por meio da seguinte expressão, sendo função do nível de resposta às pesquisas de satisfação:

$$\text{COEF: } \frac{(\text{PR} * 0,5) * \text{PGS} + \text{PTME} * 0,4 + \text{PQS} * 0,1}{(\text{PR} * 0,5) + 0,4 + 0,1}$$

Em que:

- PR: Percentual de Respostas das Pesquisas de Satisfação
- PGS: Pontuação obtida a partir do Grau de Satisfação do cidadão
- PTME: Pontuação do Percentual do Tempo Médio de Espera
- PQS: Pontuação Quantidade de senhas atendidas em relação a quantidade de senhas emitidas
- O valor de COEF variará entre 0 (zero) e 1 (um) e impactará no valor das parcelas que compõem a CONTRAPESTAÇÃO PECUNIÁRIA, conforme disposto neste ANEXO.

## 6. Do Instrumento de Bonificação

- 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.
- A bonificação descrita no item anterior será concedida mensalmente, a partir da entrada em funcionamento da primeira unidade do LOTE DE LICITAÇÃO e perdurará até o 6º (sexto) mês da entrada em operação da última unidade do LOTE DE LICITAÇÃO;
- O Instrumento de Bonificação será devido para cada um dos LOTES DE LICITAÇÃO.
- 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.
- Não será considerado como inserção de profissional para fins de contabilização do bônus, aquele profissional que for demitido e posteriormente readmitido como funcionário da CONCESSIONÁRIA na prestação dos SERVIÇOS UAI.
- 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 acima.
- 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.
- O Valor da Bonificação será aplicado de acordo com a seguinte equação:

$$\text{BON} = \text{Va} * \text{PMA}$$

Em que:

- BON: Bonificação Mensal;
- PMA: Valor total da PARCELA MENSAL POR ATENDIMENTOS devida por LOTE DE LICITAÇÃO, referente ao mês de execução dos serviços paga a CONCESSIONÁRIA;
- Va: Bônus.
- O Sistema de Pontuação se dará de acordo com o quadro abaixo:

<b>Sistema de Pontuação</b>	
<b>Critério</b>	<b>Bônus (Va)</b>
Absorção mensal de 50% ou mais do total de funcionários contratados para o lote	1%
Absorção mensal de 40 a 50% do total de funcionários contratados para o lote	0,8%
Absorção mensal de 30 a 40% do total de funcionários contratados para o lote	0,6%

Absorção mensal de 20 a 30% do total de funcionários contratados para o lote	0,4%
Absorção mensal de 10 a 20% do total de funcionários contratados para o lote	0,2%
Menos de 10% de absorção mensal do total de funcionários contratados para o lote	0%

## MECANISMO DE PAGAMENTO (MP)

### 7. Do cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA

7.1. 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 DE CONCORRÊNCIA Nº 55/2013, no CONTRATO nº 9033531/2014, na PROPOSTA COMERCIAL da CONCESSIONÁRIA e neste ANEXO.

7.2. A CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA será composta pelas seguintes parcelas:

7.2.1. PARCELA 1: **PARCELA MENSAL POR ATENDIMENTOS**, devida mensalmente, a partir do início da operação da primeira Unidade, presente em cada um dos LOTES DA LICITAÇÃO;

7.2.2. PARCELA 2: **PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR**, devida anualmente, 12 meses após a entrada em funcionamento da última Unidade.

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

7.4. A **PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR** remunera a CONCESSIONÁRIA, caso o número real de ATENDIMENTOS de todas as UAI seja, em qualquer ano da CONCESSÃO, inferior a 70% (setenta por cento) da DEMANDA PROJETADA TOTAL ou da DEMANDA AJUSTADA. Destaca-se que:

7.4.1. 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.

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

7.6. O reajuste de que trata o item 7.5 não depende de homologação pelo PODER CONCEDENTE, na forma do §1º do artigo 5º da Lei 11.079/2004.

7.7. 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.

7.8. A **PARCELA MENSAL POR ATENDIMENTOS** será calculada mensalmente, como a soma dos valores devidos para cada Município em operação, a partir da seguinte equação:

$$PMA_j = \sum_{n=1}^6 \{(VPA_j \times DR_{nj}) \times [0,6 + (0,4 \times COEF_{nj})]\}$$

Em que:

- PMA<sub>j</sub>: PARCELA MENSAL POR ATENDIMENTOS referente ao mês de execução dos serviços, devida para cada um dos municípios que compõe cada um dos lotes j;
- VPA: VALOR PADRÃO DO ATENDIMENTO, constante da PROPOSTA COMERCIAL da CONCESSIONÁRIA referente ao lote j.
- DR<sub>nj</sub>: DEMANDA REAL representada pelo número de ATENDIMENTOS efetivos em cada Unidade n no mês de execução dos serviços, presente no lote j.
- COEF<sub>nj</sub>: COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA da unidade n presente no lote j, descrito no presente Anexo, referente ao mês de execução dos serviços.

- n: Número ordinal de 1 a k representando cada uma das Unidades em operação no período, pertencentes ao lote j.
- j: Número ordinal que representa a quantidade de LOTES DE LICITAÇÃO, variando de 1 a 3.

7.9. O cálculo do impacto do IDQ sobre a CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA, durante os 6 (seis) primeiros meses de operação de cada UAI, seguirá a seguinte lógica:

Mês de Operação	Peso do COEF sobre a CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA
1º	0%
2º	20%
3º	40%
4º	60%
5º	80%
6º	100%

7.10. O peso do COEF sobre a CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA da CONCESSIONÁRIA aumentará de forma gradativa, sendo 100% (cem por cento) de aplicação no percentual de 40% (quarenta por cento) de impacto na CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA DA CONCESSIONÁRIA, no 6º (sexto) mês de operação.

7.11. 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.

7.12. A **PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR** será calculada anualmente, a partir do transcurso de 12 (doze) meses da entrada em funcionamento da última Unidade. 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 7.20) ou da demanda ajustada (conforme item 7.21).

7.13. A primeira PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR somente será devida caso a DEMANDA REAL de todas as UAIs, após um ano de entrada em funcionamento da última unidade, for inferior a 70% (setenta por cento) da DEMANDA PROJETADA TOTAL, sem prejuízo da redução da parcela em decorrência da aplicação do COEF, observada a fórmula disposta no item 7.20.

7.14. A partir do término do período de 12 (doze) meses de que trata o item 7.13, será apresentada pelo PODER CONCEDENTE uma DEMANDA AJUSTADA para os 2 (dois) anos subsequentes.

7.15. As PARCELAS COMPLEMENTARES ANUAIS subsequentes à parcela de que trata o item 7.13, 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.

7.16. 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 7.20 e 7.21.

7.17. 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.

7.18. 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 7.17, devendo a CONCESSIONÁRIA adaptar a sua operação a essa nova demanda.

7.19. Para fins de cálculo da DEMANDA AJUSTADA, o PODER CONCEDENTE considerará o histórico de DEMANDA REAL verificado nos 12 (doze) meses antecedentes nas UAI administradas pela CONCESSIONÁRIA.

7.20. Ao término do primeiro ano, contado da entrada em funcionamento da última unidade, A PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR do lote j, será calculada conforme a seguinte equação:

$$PAC_j = \left[ VPA_j \times \max\{(70\%DPT_{1j} - DRT_{1j}), 0\} \right] \times \left[ 0,6 + \left( 0,4 \times \frac{\sum_{T=1}^{72} COEF_T}{72} \right) \right]$$

Em que:

- j: Número ordinal que representa a quantidade de LOTES DE LICITAÇÃO, variando de 1 a 3.
- PAC<sub>j</sub>: PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR referente ao lote j.
- VPA<sub>j</sub>: VALOR PADRÃO DO ATENDIMENTO referente ao lote j, constante da PROPOSTA COMERCIAL da CONCESSIONÁRIA.
- DPT<sub>1j</sub>: DEMANDA PROJETADA TOTAL, para todos os serviços prestados por todas as Unidades presentes no lote j, referente ao período de pagamento, estabelecida conforme Demanda Projetada Total constante no item 9 deste ANEXO ou recalculada da seguinte forma: Para fins de cálculo da DEMANDA AJUSTADA, o PODER CONCEDENTE considerará o histórico de DEMANDA REAL verificado nos 12 (doze) meses antecedentes nas UAI administradas pela CONCESSIONÁRIA.
- DRT<sub>1j</sub>: Soma da Demanda Real, para todos os municípios presentes no lote j durante o ano 1.
- T: Número ordinal de 1 a 12k, que representa o total de COEF's apurados no ano, para cada lote j.
- k: Total de Unidades em operação no Período, pertencentes ao lote j. COEF Tj: COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA do mês T, referente à Unidade n presente no lote j.

7.21. Ao término dos anos subsequentes, ou seja, a partir do segundo ano contado após a entrada em operação da última unidade, a PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR será calculada conforme a seguinte equação:

$$PAC_j = VPA_j \times \max\{(70\%DAT_{1j} - DRT_{1j}), 0\} \times \left[ 0,6 + \left( 0,4 \times \frac{\sum_{T=1}^{72} COEF_T}{72} \right) \right]$$

Em que:

- j: Número ordinal que representa a quantidade de LOTES DE LICITAÇÃO, variando de 1 a 3.
- PAC<sub>j</sub>: PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR referente ao lote j.
- VPA<sub>j</sub>: VALOR PADRÃO DO ATENDIMENTO referente ao lote j, constante da PROPOSTA COMERCIAL da CONCESSIONÁRIA.
- DAT<sub>j</sub>: DEMANDA AJUSTADA TOTAL DO LOTE J, na forma do item 7.14 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 7.11 deste ANEXO.
- DRT<sub>1j</sub>: Soma da Demanda Real, para todos os municípios presentes no lote j durante o ano 1.
- T: Número ordinal de 1 a 12k, que representa o total de COEF's apurados no ano, para cada lote j.
- k: Total de Unidades em operação no Período, pertencentes ao lote j.
- COEF<sub>T</sub>: COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA do mês T, referente à Unidade n presente no lote j.

7.22. 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 do EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 55/2013 e no CONTRATO nº 9033531/2014, 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 PROPOSTA COMERCIAL, descabendo-lhe qualquer outra reivindicação perante o PODER CONCEDENTE.

## 8. Do Pagamento da Contraprestação Pecuniária

- 8.1. As parcelas que compõem a CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA somente começarão a serem pagas a partir da efetiva disponibilização dos SERVIÇOS UAI pela CONCESSIONÁRIA, observados os padrões técnicos e de eficiência descritos no CONTRATO e neste anexo.
- 8.2. A PARCELA MENSAL POR ATENDIMENTOS será paga mensalmente, a partir do mês subsequente a entrada em operação da primeira UAI, presente em cada LOTE DE LICITAÇÃO, de acordo com o número de ATENDIMENTOS efetivamente realizados, sendo que nos primeiros seis meses serão respeitados o disposto no item 7.9.
- 8.3. 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, discriminada por município, e enviá-la ao PODER CONCEDENTE.
- 8.4. A fatura deverá incluir e discriminar os eventuais descontos decorrentes da aplicação do COEF.
- 8.5. 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 amigável por meio da convocação do Comitê de Governança, nos termos da CLÁUSULA XI do CONTRATO nº 9033531/2014.
- 8.6. O pagamento da PARCELA MENSAL POR ATENDIMENTOS será realizado mensalmente pelo PODER CONCEDENTE, no prazo de 10 (dez) dias úteis contados do recebimento dos documentos referidos no item 8.3 e 8.4 deste ANEXO.
- 8.7. A PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR será paga anualmente, a partir do mês subsequente ao 12º (décimo segundo) mês após a entrada em operação de todas as UAI.
- 8.8. Para o recebimento da PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR, a CONCESSIONÁRIA deverá emitir, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente aos aniversários anuais da entrada em operação da última unidade, fatura correspondente, e enviá-la ao PODER CONCEDENTE.
- 8.9. A fatura deverá incluir e discriminar os eventuais descontos decorrentes da aplicação do COEF.
- 8.10. 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 8.15.
- 8.11. 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 nos itens 1 a 6 deste anexo.
- 8.12. Em decorrência da aplicação do item 8.11, 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.
- 8.13. As parcelas da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA serão pagas pelo PODER CONCEDENTE, mediante recursos oriundos de seu orçamento.
- 8.14. 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.
- 8.15. 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 comprovantes de regularidade com a Dívida Ativa da União e as Fazendas Municipal, Estadual e Federal.
- 8.16. A Auditoria Geral do Estado de Minas Gerais fica responsável por verificar a exatidão do processo de aferição do desempenho da CONCESSIONÁRIA.
- 8.17. 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.

## 9. Da Demanda Projetada

9.1. A demanda apresentada individualmente para cada município é exclusivamente referencial. O compartilhamento de risco de demanda está incorporado na formula utilizada para cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA apresentada neste ANEXO.

9.2. Independentemente dos serviços a serem indicados pelo PODER CONCEDENTE a serem prestados nas UAI, o compartilhamento de demanda entre PODER CONCEDENTE e CONCESSIONÁRIA é definido em 70% (setenta por cento) da DEMANDA PROJETADA TOTAL ou da DEMANDA AJUSTADA de cada LOTE DE LICITAÇÃO.

9.3. A DEMANDA PROJETADA TOTAL de cada LOTE DE LICITAÇÃO é dada pela soma das demandas projetadas para cada unidade. Considerando que unidades podem ser implantadas no meio de um exercício, deve-se calcular qual é a demanda pro rata referente aos meses remanescentes no ano de implantação.

9.4. 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 nº 9033531/2014.

9.5. 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:

PROJEÇÃO DE DEMANDA	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	TOTAL
BARREIRO	154.482	266.227	267.575	268.877	270.136	271.356	272.539	273.729	274.879	275.987	277.050	278.063	279.020	279.917	280.750	281.514	282.208	4.554.310
SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO	-	59.302	102.254	102.827	103.381	103.918	104.438	104.964	105.472	105.962	106.432	106.880	107.304	107.702	108.071	108.410	108.718	1.646.036
UBERABA	-	90.938	157.265	158.591	159.874	161.116	162.320	163.511	164.746	165.901	167.011	168.072	169.078	170.023	170.902	171.710	172.445	2.573.542
PATOS DE MINAS	-	-	62.742	108.250	108.920	109.569	110.198	110.835	111.452	112.048	112.619	113.165	113.681	114.165	114.615	115.029	115.404	1.632.693
DIVINÓPOLIS	-	-	130.606	225.777	227.597	229.359	231.068	232.815	234.510	236.148	237.723	239.228	240.655	242.095	243.242	244.389	245.431	3.440.543
PARACATU	-	-	60.284	103.901	104.441	104.964	105.493	106.004	106.497	106.970	107.421	107.847	108.247	108.619	108.960	109.269	109.518	1.448.918
PASSOS	-	-	-	49.829	85.867	86.299	86.717	87.139	87.547	87.941	88.318	88.678	89.018	89.337	89.634	89.906	90.152	1.196.383
<b>TOTAL LOTE 01</b>	<b>154.482</b>	<b>416.467</b>	<b>720.443</b>	<b>974.435</b>	<b>1.059.677</b>	<b>1.066.058</b>	<b>1.072.243</b>	<b>1.078.525</b>	<b>1.084.610</b>	<b>1.090.483</b>	<b>1.096.124</b>	<b>1.101.507</b>	<b>1.106.605</b>	<b>1.111.387</b>	<b>1.115.832</b>	<b>1.119.918</b>	<b>1.123.628</b>	<b>16.492.425</b>
CONTAGEM	448.887	776.169	782.568	788.746	794.725	800.514	806.128	811.615	816.933	822.070	827.006	831.719	836.185	840.377	844.274	847.859	851.114	13.526.886
POUSO ALEGRE	-	79.730	138.014	139.303	140.549	141.757	142.928	144.080	145.198	146.279	147.319	148.313	149.256	150.142	150.966	151.725	152.415	2.267.972
MURIAÉ	-	50.954	87.729	88.094	88.447	88.790	89.121	89.440	89.748	90.045	90.329	90.599	90.855	91.094	91.316	91.520	91.705	1.399.786
POÇOS DE CALDAS	-	-	102.498	176.744	177.743	178.711	179.649	180.557	181.436	182.284	183.097	183.872	184.605	185.293	185.931	186.518	187.050	2.655.989
LAVRAS	-	-	48.566	83.956	84.633	85.289	85.925	86.548	87.152	87.735	88.297	88.833	89.341	89.818	90.261	90.669	91.040	1.278.061
SÃO JOÃO DEL REI	-	-	-	65.774	113.240	113.710	114.165	114.603	115.026	115.434	115.824	116.196	116.548	116.877	117.183	117.463	117.717	1.569.762
BARBACENA	-	-	-	59.627	102.840	103.443	104.028	104.595	105.144	105.674	106.182	106.667	107.125	107.555	107.955	108.322	108.655	1.437.812
<b>TOTAL LOTE 02</b>	<b>448.887</b>	<b>906.853</b>	<b>1.159.375</b>	<b>1.402.244</b>	<b>1.502.177</b>	<b>1.512.214</b>	<b>1.521.943</b>	<b>1.531.438</b>	<b>1.540.637</b>	<b>1.549.520</b>	<b>1.558.053</b>	<b>1.566.199</b>	<b>1.573.915</b>	<b>1.581.156</b>	<b>1.587.886</b>	<b>1.594.076</b>	<b>1.599.696</b>	<b>24.136.269</b>
VENDA NOVA	142.956	246.364	247.611	248.816	249.981	251.110	252.204	253.259	254.279	255.262	256.203	257.101	257.949	258.743	259.481	260.158	260.772	4.212.250
SETE LAGOAS	-	97.432	168.791	170.496	172.146	173.743	175.292	176.822	178.307	179.744	181.127	182.451	183.706	184.887	185.986	186.998	187.919	2.785.846
DIAMANTINA	-	33.524	57.608	57.743	57.872	57.999	58.121	58.237	58.349	58.457	58.560	58.658	58.751	58.838	58.918	58.991	59.058	909.685
TEÓFILO OTTONI	-	-	72.175	123.726	123.723	123.721	123.719	123.717	123.716	123.714	123.712	123.710	123.709	123.707	123.705	123.703	123.701	1.804.165
IPATINGA	-	-	186.290	321.716	324.003	326.217	328.363	330.456	332.485	334.443	336.324	338.119	339.820	341.415	342.898	344.262	345.500	4.872.310
PONTE NOVA	-	-	47.885	82.257	82.418	82.575	82.727	82.872	83.011	83.145	83.273	83.395	83.510	83.617	83.717	83.808	83.891	1.212.103
CURVELO	-	-	-	57.442	99.005	99.523	100.004	100.510	100.979	101.423	101.866	102.280	102.672	103.039	103.380	103.693	103.976	1.379.821
ARAQUAJÁ	-	-	-	32.035	55.037	55.155	55.269	55.377	55.482	55.582	55.678	55.770	55.856	55.936	56.011	56.080	56.142	755.409
CAIATINGA	-	-	-	60.394	103.880	104.363	104.832	105.285	105.722	106.144	106.548	106.933	107.297	107.638	107.955	108.245	108.509	1.441.655
<b>TOTAL LOTE 03</b>	<b>142.956</b>	<b>377.319</b>	<b>780.360</b>	<b>1.154.534</b>	<b>1.268.065</b>	<b>1.274.406</b>	<b>1.280.552</b>	<b>1.286.535</b>	<b>1.292.329</b>	<b>1.297.922</b>	<b>1.303.293</b>	<b>1.308.417</b>	<b>1.313.270</b>	<b>1.317.821</b>	<b>1.322.051</b>	<b>1.325.940</b>	<b>1.329.470</b>	<b>19.375.242</b>
<b>TOTAL</b>	<b>746.326</b>	<b>1.700.639</b>	<b>2.660.178</b>	<b>3.531.214</b>	<b>3.829.918</b>	<b>3.852.678</b>	<b>3.874.739</b>	<b>3.896.499</b>	<b>3.917.576</b>	<b>3.937.925</b>	<b>3.957.470</b>	<b>3.976.124</b>	<b>3.993.790</b>	<b>4.010.364</b>	<b>4.025.770</b>	<b>4.039.934</b>	<b>4.052.794</b>	<b>60.003.936</b>

Obs.: Os dados de ATENDIMENTO das UAI em 2012 utilizados para projeção foram obtidos por meio do sistema de gestão das UAI no período compreendido entre jan/12 a set/12.

9.5.1. Como metodologia para a projeção de demanda utilizou-se a taxa de crescimento populacional previsto para os municípios, conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e Fundação João Pinheiro (FJP), multiplicada pelos dados de ATENDIMENTOS de 2012.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Diretoria Central de Atendimento Presencial

Anexo nº C do Termo de Referência/SEPLAG/DECAP/2022

**PROCESSO Nº 1500.01.0064792/2022-54**

**ANEXO C - ÍNDICES DE DESEMPENHO E QUALIDADE E MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONCESSIONÁRIA PRAÇA SETE CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S.A**

### ÍNDICES DE DESEMPENHO E QUALIDADE (IDQ)

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

2. **Grau de Satisfação (GS):**

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:

2.1.1. 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 do EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 44/2014 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 do EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 44/2014 e sua interferência na qualidade da prestação do serviço oferecida ao cidadão a partir da avaliação do próprio cidadão.

2.1.2. 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 do EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 44/2014 são cumpridos em benefício do cidadão.

2.1.3. 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 do EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 44/2014 são cumpridos em benefício do cidadão.

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.

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

2.3.1. 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.

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.

2.4.1. 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.

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

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

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

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

2.5.2. 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.

2.6. Periodicidade: Mensal

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 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

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

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:

$$Nota = \frac{GS - 50\%}{50\%}$$

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

### 3. Tempo de Espera Médio (TEM):

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.

3.2. Periodicidade: Mensal

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

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

Em que:

- TEM: Tempo de Espera Médio
- TE<sub>(1 a n)</sub>: 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: Número de senhas atendidas no período.

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

- Se 0 min < TME <= 15 minutos, a nota será igual a 100%;
- Se 15 min < TME < 40 minutos, a nota será apurada segundo o seguinte critério, adotando 2 (duas) casas decimais para fins de cálculo:

$$\text{Nota} = \left[ 100\% - \left( \frac{\text{TME} - 8}{32} \right) \right]$$

- Se TME >= 40 minutos, a nota será igual a 0% (zero por cento).

#### 4. **Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas (QS):**

4.1. Quantidade de Senhas Atendidas (SA) em relação às senhas emitidas (SE).

4.2. Periodicidade: Mensal

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

$$\text{QS} = (\text{SE} - \text{SC}) / \text{SE}$$

Em que:

- QS: Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas
- SE: Quantidade de Senhas Emitidas
- SC: Quantidade de Senhas Canceladas

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.

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.

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.

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

- Se QS <= 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:

$$\text{Nota} = \frac{\text{QS} - 60\%}{40\%}$$

#### 5. **Reação do Usuário**

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.

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

$$\text{RU} = \text{NR} / \text{DR}$$

Em que:

- RU: Reação do usuário
- NR: Número de Reclamações
- DR: Demanda Real

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  $ru \geq 0,002$  a nota será igual a 1 (um).

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.

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 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.

## 6. Coeficiente de Eficiência (COEF):

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

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.

6.3. Periodicidade: Mensal

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

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

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 Percentual do Tempo Médio de Espera
- PQS: Pontuação Quantidade de senhas atendidas em relação a quantidade de senhas emitidas

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 **xxxxxxxxxx**, e conforme disposto neste ANEXO.

## 7. Do Instrumento de Bonificação

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.

7.2. A bonificação descrita no item 7.1 será concedida mensalmente, a partir da entrada em funcionamento da primeira unidade do LOTE DE LICITAÇÃO e perdurará até o 18º (décimo oitavo) mês da entrada em operação;

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.

7.4. Não será considerado como inserção de profissional para fins de contabilização do bônus, aquele profissional que for demitido e posteriormente readmitido como funcionário da CONCESSIONÁRIA na prestação dos SERVIÇOS UAI.

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 7.4.

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.

7.7. O Valor da Bonificação será aplicado de acordo com a seguinte equação:

$$\text{BON} = \text{Va} * \text{PMA}$$

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.

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

<b>Sistema de Pontuação</b>	
<b>Critério</b>	<b>Bônus (Va)</b>
Absorção mensal de 50% ou mais do total de funcionários contratados para o lote	1%
Absorção mensal de 40 a 50% do total de funcionários contratados para o lote	0,8%
Absorção mensal de 30 a 40% do total de funcionários contratados para o lote	0,6%
Absorção mensal de 20 a 30% do total de funcionários contratados para o lote	0,4%
Absorção mensal de 10 a 20% do total de funcionários contratados para o lote	0,2%
Menos de 10% de absorção mensal do total de funcionários contratados para o lote	0%

## MECANISMO DE PAGAMENTO (MP)

### 8. Do cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA

8.1. 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 DE CONCORRÊNCIA Nº 44/2014, no CONTRATO nº 9032263/2014, na PROPOSTA COMERCIAL da CONCESSIONÁRIA e neste ANEXO.

8.2. A CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA será composta pelas seguintes parcelas:

8.2.1. PARCELA 1: **PARCELA MENSAL POR ATENDIMENTOS**, devida mensalmente, a partir do início da operação da primeira Unidade;

8.2.2. PARCELA 2: **PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR**, devida anualmente, 12 meses após a entrada em funcionamento pleno do COMPLEXO UAI PRAÇA SETE.

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

8.4. A **PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR** remunera a CONCESSIONÁRIA, caso o número real de ATENDIMENTOS de todas as 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:

8.4.1. 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.

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

8.6. O reajuste de que trata o item 8.5 não depende de homologação pelo PODER CONCEDENTE, na forma do §1º do artigo 5º da Lei 11.079/2004.

8.7. 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.

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

$$PMA_j = \sum_{n=1}^6 \{(VPA_j \times DR_n) \times [0,6 + (0,4 \times COEF_n)]\}$$

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

8.9. 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.

8.10. O cálculo do impacto do IDQ 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 ao 14º	40%
15º e 16º	60%
17º	80%
18º	100%

8.11. O peso do COEF sobre a CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA da CONCESSIONÁRIA aumentará de forma gradativa, sendo 100% (cem por cento) de aplicação no percentual de 40% (quarenta por cento) de impacto na CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA DA CONCESSIONÁRIA, no 18º (décimo oitavo) mês de operação.

8.12. 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.

8.13. 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 **xxxx**) ou da demanda ajustada (conforme item **xxxxxx**).

8.14. 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, observada a fórmula disposta no item **XXXXXX**.

8.15. A partir do término do período de 12 (doze) meses de que trata o item 8.14, será apresentada pelo PODER CONCEDENTE uma DEMANDA AJUSTADA para os 2 (dois) anos subsequentes.

8.16. As PARCELAS COMPLEMENTARES ANUAIS subsequentes à parcela de que trata o item 8.14, 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.

8.17. 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 **XXXXXXXX**

8.18. 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.

8.19. 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 8.18, devendo a CONCESSIONÁRIA adaptar a sua operação a essa nova demanda.

8.20. Para fins de cálculo da DEMANDA AJUSTADA, o PODER CONCEDENTE considerará o histórico de DEMANDA REAL verificado nos 12 (doze) meses antecedentes.

8.21. 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:

$$PAC_j = \left[ VPA_j \times \max\{(70\%DPT_1 - DRT_{1j}), 0\} \right] \times \left[ 0,6 + \left( 0,4 \times \frac{\sum_{T=1}^{12} COEF_T}{72} \right) \right]$$

Em que:

- PAC: PARCELA ANUAL COMPLEMENTAR;
- VPA: VALOR PADRÃO DO ATENDIMENTO, constante da PROPOSTA COMERCIAL da CONCESSIONÁRIA;
- $DPT_1$ : DEMANDA PROJETADA TOTAL, para todos os serviços prestados, referente ao período de pagamento, estabelecida conforme Demanda Projetada Total constante no item **x** deste ANEXO ou recalculada na forma do item 8.20;
- $DRT_1$ : 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;
- $COEF_T$ : COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA do mês T.

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

$$PAC_j = VPA_j \times \max\{(70\% \text{DAT}_{1,j} - DRT_1), 0\} \times \left[ 0,6 + \left( 0,4 \times \frac{\sum_{T=1}^{72} \text{COEF}_T}{72} \right) \right]$$

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 8.15 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 8.12 deste ANEXO;
- DRT<sub>1</sub>: 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.

8.23. 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 do EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 44/2014 e do CONTRATO nº 9032263/2014, 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 PROPOSTA COMERCIAL, descabendo-lhe qualquer outra reivindicação perante o PODER CONCEDENTE.

## 9. Do Pagamento da Contraprestação Pecuniária

9.1. 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 ANEXO IV do EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 44/2014 e do CONTRATO nº 9032263/2014 e neste anexo.

9.2. 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 8.9.

9.3. 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.

9.3.1. 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.

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

9.5. 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.

9.6. O pagamento da PARCELA MENSAL POR ATENDIMENTOS será realizado mensalmente pelo PODER CONCEDENTE, no prazo de 10 (dez) dias úteis contados do recebimento dos documentos referidos nos itens 9.3 e 9.4 deste ANEXO.

9.7. 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.

9.8. 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.

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

9.10. 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 9.15.

9.11. 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 nos itens 1 a 7 deste anexo.

9.12. Em decorrência da aplicação do item 9.11, 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.

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

9.14. 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.

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

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

9.17. 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.

## 10. **Da Demanda Projetada**

10.1. 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.

10.2. 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.

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

10.4. 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.

10.5. 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:

PROJEÇÃO DE DEMANDA	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	TOTAL
BARREIRO	154.482	266.227	267.575	268.877	270.136	271.356	272.539	273.729	274.879	275.987	277.050	278.063	279.020	279.917	280.750	281.514	282.208	4.554.310
SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO	-	59.302	102.254	102.827	103.381	103.918	104.438	104.964	105.472	105.962	106.432	106.880	107.304	107.702	108.071	108.410	108.718	1.646.036
UBERABA	-	90.938	157.265	158.591	159.874	161.116	162.320	163.551	164.746	165.901	167.011	168.072	169.078	170.023	170.902	171.710	172.445	2.573.542
PATOS DE MINAS	-	-	62.742	108.250	108.920	109.569	110.198	110.835	111.452	112.048	112.619	113.165	113.681	114.165	114.615	115.029	115.404	1.632.693
DIVINÓPOLIS	-	-	130.606	225.777	227.597	229.359	231.068	232.815	234.510	236.148	237.723	239.228	240.655	241.995	243.242	244.389	245.431	3.440.543
PARACATU	-	-	-	60.284	103.901	104.441	104.964	105.493	106.004	106.497	106.970	107.421	107.847	108.247	108.619	108.960	109.269	1.448.918
PASSOS	-	-	-	49.829	85.867	86.299	86.717	87.139	87.547	87.941	88.318	88.678	89.018	89.337	89.634	89.906	90.152	1.196.383
<b>TOTAL LOTE 01</b>	<b>154.482</b>	<b>416.467</b>	<b>720.443</b>	<b>974.435</b>	<b>1.059.677</b>	<b>1.066.058</b>	<b>1.072.243</b>	<b>1.078.525</b>	<b>1.084.610</b>	<b>1.090.483</b>	<b>1.096.124</b>	<b>1.101.507</b>	<b>1.106.605</b>	<b>1.111.387</b>	<b>1.115.832</b>	<b>1.119.918</b>	<b>1.123.628</b>	<b>16.492.425</b>
CONTAGEM	448.887	776.169	782.568	788.746	794.725	800.514	806.128	811.615	816.933	822.070	827.006	831.719	836.185	840.377	844.274	847.859	851.114	13.526.886
POUSO ALEGRE	-	79.730	138.014	139.303	140.549	141.757	142.928	144.080	145.198	146.279	147.319	148.313	149.256	150.142	150.966	151.725	152.415	2.267.972
MURIAÉ	-	90.954	87.729	88.094	88.447	88.790	89.121	89.440	89.748	90.045	90.329	90.599	90.855	91.094	91.316	91.520	91.705	1.399.786
POÇOS DE CALDAS	-	-	102.498	176.744	177.743	178.711	179.649	180.557	181.436	182.284	183.097	183.872	184.605	185.293	185.931	186.518	187.050	2.655.989
LAVRAS	-	-	48.566	83.956	84.633	85.289	85.925	86.548	87.152	87.735	88.297	88.833	89.341	89.818	90.261	90.669	91.040	1.278.061
SÃO JOÃO DEL REI	-	-	-	65.774	113.240	113.710	114.165	114.603	115.026	115.434	115.824	116.196	116.548	116.877	117.183	117.463	117.717	1.569.762
BARBACENA	-	-	-	59.627	102.840	103.443	104.028	104.595	105.144	105.674	106.182	106.667	107.125	107.555	107.955	108.322	108.655	1.437.812
<b>TOTAL LOTE 02</b>	<b>448.887</b>	<b>906.853</b>	<b>1.159.375</b>	<b>1.402.244</b>	<b>1.502.177</b>	<b>1.512.214</b>	<b>1.521.943</b>	<b>1.531.438</b>	<b>1.540.637</b>	<b>1.549.520</b>	<b>1.558.053</b>	<b>1.566.199</b>	<b>1.573.915</b>	<b>1.581.156</b>	<b>1.587.886</b>	<b>1.594.076</b>	<b>1.599.696</b>	<b>24.136.269</b>
VENDA NOVA	142.956	246.364	247.611	248.816	249.981	251.110	252.204	253.259	254.279	255.262	256.203	257.101	257.949	258.743	259.481	260.158	260.772	4.212.250
SETE LAGOAS	-	97.432	168.791	170.496	172.146	173.743	175.292	176.822	178.307	179.744	181.127	182.451	183.706	184.887	185.986	186.998	187.919	2.785.846
DIAMANTINA	-	33.524	57.608	57.743	57.872	57.999	58.121	58.237	58.349	58.457	58.560	58.658	58.751	58.838	58.918	58.991	59.058	909.685
TEÓFILO OTONI	-	-	72.175	123.726	123.723	123.721	123.719	123.717	123.716	123.714	123.712	123.710	123.709	123.707	123.706	123.705	123.704	1.804.165
IPATINGA	-	-	186.290	321.716	324.003	326.217	328.363	330.456	332.485	334.443	336.324	338.119	339.820	341.415	342.898	344.262	345.500	4.872.310
PONTE NOVA	-	-	47.885	82.257	82.418	82.572	82.727	82.872	83.011	83.145	83.273	83.395	83.510	83.617	83.717	83.808	83.891	1.212.103
CURVELO	-	-	-	57.442	99.005	99.523	100.024	100.510	100.979	101.432	101.866	102.280	102.672	103.039	103.380	103.693	103.976	1.379.821
ARAÇUAÍ	-	-	-	32.035	55.037	55.155	55.269	55.377	55.482	55.582	55.678	55.770	55.856	55.936	56.011	56.080	56.142	755.409
CARATINGA	-	-	-	60.304	103.880	104.363	104.832	105.285	105.722	106.144	106.548	106.933	107.297	107.638	107.955	108.245	108.509	1.443.655
<b>TOTAL LOTE 03</b>	<b>142.956</b>	<b>377.319</b>	<b>780.360</b>	<b>1.154.534</b>	<b>1.268.065</b>	<b>1.274.406</b>	<b>1.280.552</b>	<b>1.286.535</b>	<b>1.292.329</b>	<b>1.297.922</b>	<b>1.303.299</b>	<b>1.308.417</b>	<b>1.313.270</b>	<b>1.317.821</b>	<b>1.322.051</b>	<b>1.325.940</b>	<b>1.329.470</b>	<b>19.375.242</b>
<b>TOTAL</b>	<b>746.326</b>	<b>1.700.639</b>	<b>2.660.178</b>	<b>3.531.214</b>	<b>3.829.918</b>	<b>3.852.678</b>	<b>3.874.739</b>	<b>3.896.499</b>	<b>3.917.576</b>	<b>3.937.925</b>	<b>3.957.470</b>	<b>3.976.124</b>	<b>3.993.790</b>	<b>4.010.364</b>	<b>4.025.770</b>	<b>4.039.934</b>	<b>4.052.794</b>	<b>60.003.936</b>

10.5.1. 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.

Referência: Processo nº 1500.01.0064792/2022-54

SEI nº 47654847



**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO**  
**Diretoria Central de Atendimento Presencial**

Versão v.20.09.2020.

ANEXOS

**ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

PROPOSTA COMERCIAL PARA O PREGÃO ELETRÔNICO Nº XX/2022 (PREENCHIDA EM PAPEL TIMBRADO DA PROPONENTE)					
DADOS A CONSTAR NA PROPOSTA		PREENCHIMENTO PELO PROPONENTE			
RAZÃO SOCIAL					
CNPJ					
ENDEREÇO					
TELEFONE					
ENDEREÇO ELETRÔNICO					
NOME DO REPRESENTANTE LEGAL					
CPF DO REPRESENTANTE LEGAL					
ITEM	CÓDIGO E DESCRIÇÃO	PRODUTOS DO PLANO GERAL DE VERIFICAÇÃO*	QUANTIDADE ANUAL MÁXIMA	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
1	23116 - SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM MONITORAMENTO E ANÁLISE DE DESEMPENHO DE CONCESSIONARIA EM PARCERIA PUBLICO PRIVADA - PPP	1 - PRODUTO MENSAL DE APURAÇÃO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS, COEF E RECEITAS ACESSÓRIAS	12	R\$	R\$
		2 - PRODUTO TRIMESTRAL DE APURAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ATENDIDOS NAS UAIS	4	R\$	R\$
		3 - PRODUTO SEMESTRAL DE VERIFICAÇÃO IN LOCO	2	R\$	R\$
		4 - PRODUTO SEMESTRAL DE ANÁLISE E PREDIÇÃO DA VARIAÇÃO NA DEMANDA PROJETADA	2	R\$	R\$
		5 - PRODUTO ANUAL DE VALIDAÇÃO DO MÉTODO DE APURAÇÃO DO COEF	1	R\$	R\$
		6 - PRODUTO ANUAL DE ANÁLISE DE RISCOS DA OPERAÇÃO E OPORTUNIDADES DE MELHORIAS	1	R\$	R\$
		7 - PEÇAS OCASIONAIS DE VERIFICAÇÃO DE DADOS DE ATENDIMENTO	48 - SIMPLES 24 - INTERMEDIÁRIA 12 - COMPLETA	-	-
<b>TOTAL</b>				<b>R\$</b>	<b>R\$</b>
* Conforme descrito no subitem 1.1.3.2 do Anexo I - Termo de Referência					
Prazo de Entrega:					
Prazo de Validade da Proposta:					
Local de Prestação do Serviço:					
Declaro que serão atendidas todas as condições comerciais estabelecidas no Anexo I do Edital.					
Declaro que nos preços propostos encontram-se incluídos todos os tributos, encargos sociais, trabalhistas e financeiros, taxas, seguros e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o objeto a ser contratado na presente licitação e que estou de acordo com todas as normas da solicitação de propostas e seus anexos.					
Declaro que esta proposta foi elaborada e forma independente					
Data e Local					
Assinatura do Representante Legal da Empresa					