**ANEXO III – QUADRO DE INDICADORES DE DESEMPENHO**

**1 – ÍNDICE DE DESEMPENHO MÍNIMO A SER ATINDIGO PELA CONCESSIONÁRIA**

Os indicadores de desempenho dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA (“QID”) deverão ser apurados anualmente por VERIFICADOR INDEPENDENTE, sendo a CONCESSIONÁRIA aprovada caso obtenha um QID >= 8

Caso a CONCESSIONÁRIA não obtenha QID >= 8, deverá incidir sobre a Remuneração a ser paga pela mesma um FATOR DE COMPENSAÇÃO, calculado da seguinte forma:

Remuneração a ser Paga = Remuneração Contratual x (1 + (10% X (8-QID Obtido))

**Exemplo: QID = 7**

Remuneração a ser Paga = Remuneração Contratual X (1 + (10% X 8-7))

Remuneração a ser paga = Remuneração Contratual X 1,1

**Exemplo: QID = 4**

Remuneração a ser Paga = Remuneração Contratual X (1 + (10% X 8-4))

Remuneração a ser paga = Remuneração Contratual X 1,4

**2 – CRITÉRIOS PARA A AFERIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CONCESSIONÁRIA**

A aferição dos indicadores de desempenho da CONCESSIONÁRIA serão apurados levando em conta os aspectos operacionais, ambientais, financeiros, imobiliários e legais do serviço prestado – nos termos abaixo.

1. **OPERACIONAL**

A.1) SATISFAÇÃO CLIENTES (PÚBLICO EM GERAL) – PESO TOTAL 20%

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Item | Nota (0 a 10) | Peso |
| Satisfação com a qualidade das lojas |  | 15% |
| Satisfação com a variedade/opções de lojas |  | 15% |
| Satisfação com o Ambiente em geral (conforto, temperatura ambiente, etc) |  | 15% |
| Satisfação com a Conservação em geral (limpeza, manutenção, etc) |  | 15% |
| Intenção de voltar |  | 40% |

A.2) SATISFAÇÃO LOJISTAS – PESO TOTAL 20%

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Item | Nota (0 a 10) | Peso |
| Satisfação com a Estrutura oferecida |  | 15% |
| Satisfação com o Atendimento da Concessionária |  | 15% |
| Satisfação com o Ambiente em geral (conforto, temperatura ambiente) |  | 15% |
| Satisfação com a Conservação em geral (limpeza, manutenção) |  | 15% |
| Intenção de continuar como lojista nos próximos 12 meses |  | 40% |

A.3) SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DA CONCESSIONÁRIA – PESO TOTAL 20%

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Item | Nota (0 a 10) | Peso |
| Satisfação com o trabalho realizado |  | 15% |
| Satisfação com o relacionamento com os colegas de trabalho |  | 15% |
| Satisfação com as condições de trabalho em geral |  | 15% |
| Satisfação com a conduta da chefia |  | 15% |
| Intenção de continuar empregado no local nos próximos 12 meses |  | 40% |

1. **AMBIENTAIS**

GERAL – PESO TOTAL 10%

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Item | Nota (0 a 10) | Peso |
| Regularidade das Licenças Ambientais (0 irregular / 10 regular) |  | 50% |
| Implantação de Coleta Seletiva (de 0% implantado a 100% implantado) |  | 25% |
| Realização de Treinamentos Semestrais com colaboradores e lojistas |  | 25% |

1. **FINANCEIROS**

GERAL – PESO TOTAL 10%

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Item | Nota (0 a 10) | Peso |
| % Ocupação das Lojas |  | 25% |
| % de Adimplência dos Lojistas |  | 25% |
| Regularidade das Demonstrações Financeiras da Concessionária (0 irregular / 10 regular) |  | 50% |

1. **IMOBILIÁRIOS/LEGAIS**

GERAL – PESO TOTAL 20%

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Item | Nota (0 a 10) | Peso |
| Regularidade do Alvará de Funcionamento (0 irregular / 10 regular) |  | 20% |
| Regularidade do AVCB –Bombeiros (0 irregular / 10 regular) |  | 20% |
| Certidão Negativa de Tributos Federais (0 irregular / 10 regular) |  | 20% |
| Certidão Negativa de Tributos Estaduais (0 irregular / 10 regular) |  | 20% |
| Certidão Negativa de Tributos Municipais (0 irregular / 10 regular) |  | 20% |