

**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/SVMA/2019**

CONCESSÃO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO  
PARQUE MUNICIPAL CHÁCARA DO JOCKEY.

**MINUTA DE CONTRATO**

**ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

## ÍNDICE

1. REGRAS GERAIS .....	3
2. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE .....	4
3. NOTA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE .....	4
4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO .....	6
5. NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO .....	8
6. FATOR DE DESEMPENHO .....	10
7. CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES.....	10

## 1. REGRAS GERAIS

1.1 O sistema de mensuração de desempenho disciplinado neste ANEXO destina-se a fixar os níveis de qualidade e disponibilidade mínimos desejados pelo PODER CONCEDENTE e a permitir a mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA em suas atividades, mediante o cálculo e aplicação do FATOR DE DESEMPENHO (FDE).

1.2 O resultado do FDE compõe o valor da OUTORGA VARIÁVEL a ser paga pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE, no período sucessivo ao de sua aferição, nos termos do ANEXO V – MECANISMO DE PAGAMENTO DE OUTORGA, do CONTRATO.

1.3 Serão utilizados dois instrumentos distintos para a mensuração do FDE:

1.3.1 Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente; e

1.3.2 Pesquisa de Satisfação do Usuário.

1.4 Para compor o cálculo do FDE, serão verificados 12 encargos contemplados em 4 diferentes dimensões, conforme a Tabela 1. Os indicadores de desempenho são o conjunto de metas, padrões de qualidade, formas de aferição e periodicidade para a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, conforme disposto no CONTRATO, em especial neste ANEXO.

Dimensão de Avaliação	Encargo Avaliado	Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente	Pesquisa de Satisfação do Usuário
Zeladoria	Limpeza	✓	✓
	Qualidade e atualidade de equipamentos	✓	✓
Conservação de recursos naturais	Cuidado à fauna	✓	
	Manejo de áreas verdes	✓	✓
	Gestão de resíduos	✓	
Bem-estar	Segurança	✓	✓
	Acessibilidade		✓
Experiência	Serviço de orientação		✓

do Usuário	Atividades de lazer, cultura e esporte	✓	✓
	Cordialidade dos Funcionários		✓
	Alimentos & bebidas		✓
	Utilização de Baias	✓	

**Tabela 1**  
**Dimensões, Encargos e Instrumentos de Mensuração de Desempenho**

1.5 Todos os indicadores de desempenho deverão ser apurados com frequência trimestral.

1.6 Todos os cálculos necessários para aferição dos indicadores de desempenho e do FDE apresentados neste ANEXO devem ser realizados considerando-se duas casas decimais e as regras de arredondamento das Normas Brasileiras ABNT NBR 5891.

## **2. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE**

2.1 Cada indicador da Avaliação de Desempenho pelo PODER CONCEDENTE terá sua nota verificada por este.

2.2 A Avaliação de Desempenho pelo PODER CONCEDENTE deverá considerar os PLANOS OPERACIONAIS vigentes para o respectivo período de aferição, observando, sobretudo, itens 3.5 e 3.6, do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, do CONTRATO, e quando pertinente, os relatórios emitidos pela CONCESSIONÁRIA.

2.3 As orientações e fórmulas específicas para a aferição de cada indicador estão previstas nos itens a seguir bem como no APÊNDICE ÚNICO deste ANEXO

## **3. NOTA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE.**

3.1 Para cálculo da Nota Final da Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente (NFPC), serão utilizadas as siglas e os pesos da tabela a seguir:

		Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente	
Dimensão de Avaliação	Indicador	Sigla do indicador	Peso do indicador
Zeladoria	Limpeza	PC01	12,5%
	Qualidade e atualidade de equipamentos	PC02	12,5%
Conservação de recursos naturais	Cuidado à fauna	PC03	7,5%
	Manejo de áreas verdes	PC04	10%
	Gestão de resíduos	PC05	7,5%
Bem-estar	Segurança	PC06	25%
	Acessibilidade	N/A	N/A
Experiência do Usuário	Serviço de orientação	N/A	N/A
	Atividades de lazer, cultura e esporte	PC07	12,5%
	Cordialidade dos Funcionários	N/A	N/A
	Alimentos & bebidas	N/A	N/A
	Utilização de Baias	PC08	12,5%

Onde: N/A = Não se aplica

**Tabela 2**  
**Encargos e indicadores avaliados pelo Poder Concedente**

3.2 A Nota Final da Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente (NFPC) é dada pela seguinte expressão:

$$NFPC = (PC01 * 0,125) + (PC02 * 0,125) + (PC03 * 0,075) + (PC04 * 0,10) + (PC05 * 0,075) + (PC06 * 0,25) + (PC07 * 0,125) + (PC08 * 0,125)$$

Em que:

NFPC = Nota Final de Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente

PC01 = Nota do Indicador de Desempenho Limpeza

PC02 = Nota do Indicador de Desempenho Qualidade e Atualidade de Equipamentos

PC03 = Nota do Indicador de Desempenho Cuidado a Fauna Silvestre

PC04 = Nota do Indicador de Desempenho Manejo de Áreas Verdes

PC05 = Nota do Indicador de Desempenho Gestão de Resíduos

PC06 = Nota do Indicador de Desempenho Segurança

PC07 = Nota do Indicador de Desempenho Atividades de Lazer, Cultura e Esporte

PC08 = Nota do Indicador de Desempenho Utilização de Baias

3.3 A NFPC variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima.

3.3.1 Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) para um mesmo indicador de desempenho por 3 (três) trimestres consecutivos, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido indicador de desempenho, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

3.3.1.1 Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o referido plano no prazo estipulado, a nota do referido indicador de desempenho deve ser 0 (zero) nos meses subsequente à nota abaixo de 0,5 (cinco décimos) até a apresentação.

#### **4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

4.1 As diretrizes para a Pesquisa de Satisfação do Usuário estão dispostas no APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIO, parte integrante do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, do CONTRATO.

4.2 As notas dos encargos avaliadas pela PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO deverão possuir um valor numérico que varie entre 0 e 1. O instituto de pesquisa responsável pela aferição dessa nota é livre para definir o método de se questionar os USUÁRIOS para esse fim, conforme o referido APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO.

4.3 O formulário a seguir apresenta um questionário exemplificativo. A versão final do questionário deverá ser elaborada pelo instituto de pesquisa e estará sujeita à aprovação do PODER CONCEDENTE.

**Pesquisa de Satisfação do Usuário**

Idade: [ ] anos  
 Ocupação:  
 Cor/Raça:  
 Sexo: [ M ] - [ F ] - [Outro - Qual?] - [Não Declarado]  
 Possui algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida:  
 Participa de alguma aula ou atividade específica? Qual?

**Frequência de utilização do parque:**

Muito Frequente	Frequente	Pouco frequente	Raro	Primeira vez
-----------------	-----------	-----------------	------	--------------

mais de 3x p.s. mais de 1x p.s. até 3x p. m. até 1x p.m.

<b>Qual a distância de sua residência até o parque?</b>	Do entorno (até 800m)	De até 3 km do parque	De até 5 km do parque	da cidade de São Paulo	Da região metropolitana	De outros estados	De outro país
---	-----------------------	-----------------------	-----------------------	------------------------	-------------------------	-------------------	---------------

**Que meio de deslocamento você utilizou para chegar ao parque?**

A pé	Bicicleta	Ônibus	Carro próprio	Metro	Taxi/ transporte individual via app
------	-----------	--------	---------------	-------	-------------------------------------

**Qual o uso que faz do parque?**

Esporte	Passeio	Eventos	Museus	Outros
---------	---------	---------	--------	--------

		<b>Zeladoria</b>			
		4	3	2	1
<b>Limpeza</b>	Como é a limpeza do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como é a limpeza e disponibilidade de suprimento dos sanitário?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
<b>Qualidade e atualidade de Equipamentos</b>	Como é o estado das quadras poliesportivas e campos de futebol do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como é o estado do mobiliário do parque (bancos, lixeiras e paraciclos)?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como é o estado dos brinquedos do playground?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como é o estado dos equipamentos de ginástica?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como é o estado das pistas de corrida e caminhada?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

		<b>Conservação de Recursos Naturais</b>			
		4	3	2	1
<b>Manejo de área verde</b>	Qual o estado das áreas verdes?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Qual o estado dos gramados?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

		<b>Bem-estar</b>			
		4	3	2	1
<b>Segurança</b>	Como você descreveria sua sensação de segurança no parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
<b>Acessibilidade</b>	Como é a acessibilidade do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

		Experiência do Usuário			
		4	3	2	1
<b>Serviço de orientação</b>	O que você achou da sinalização e orientação?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como você avalia a comunicação feita pelo parque na internet?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como é o acesso ao parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
<b>Atividades de lazer, cultura e esporte</b>	Qual a qualidade das atividades oferecidas	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
<b>Cordialidade dos funcionários</b>	Como você avalia a cordialidade dos funcionários do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
<b>Alimentos &amp; bebidas</b>	Como é a qualidade dos serviços de alimentação?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como você avalia o preço da alimentação no parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como você avalia a variedade de alimentação no parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Onde:	
1	Péssimo
2	Ruim
3	Bom
4	Excelente

## 5. NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.

5.1 Para cálculo da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS), serão utilizadas as siglas e os pesos da tabela abaixo.

		Pesquisa de Satisfação do Usuário	
Dimensão de Avaliação	Indicador	Sigla do indicador	Peso do indicador
Zeladoria	Limpeza	PS01	10%
	Qualidade e atualidade de equipamentos	PS02	10%
Conservação de recursos naturais	Cuidado com a fauna	N/A	N/A
	Manejo de áreas verdes	PS03	20%
	Gestão de resíduos	N/A	N/A
Bem-estar	Segurança	PS04	14%



	Acessibilidade	PS05	6%
Experiência do Usuário	Serviço de orientação	PS06	10%
	Atividades de lazer, cultura e esporte	PS07	10%
	Cordialidade dos funcionários	PS08	10%
	Alimentos & bebidas	PS09	10%
	Uso de Baias	N/A	N/A

Onde: N/A = Não se aplica

5.2 A Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS) para cada parque é descrita pela seguinte expressão:

$$NFPS = (PS01 * 0,10) + (PS02 * 0,10) + (PS03 * 0,20) + (PS04 * 0,14) + (PS05 * 0,06) + (PS06 * 0,010) + (PS07 * 0,010) + (PS08 * 0,010) + (PS09 * 0,010)$$

Em que:

NFPS = Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário

PS01 = Nota da Satisfação Relativa à Limpeza

PS02 = Nota da Satisfação Relativa à Qualidade e Atualidade de Equipamentos

PS03 = Nota da Satisfação Relativa ao Manejo de Áreas Verdes

PS04 = Nota da Satisfação Relativa à Segurança

PS06 = Nota da Satisfação Relativa à Acessibilidade

PS07 = Nota da Satisfação Relativa ao Serviço de Orientação

PS08 = Nota da Satisfação Relativa às Atividades de Lazer, Cultura e Esporte

PS09 = Nota da Satisfação Relativa à Cordialidade dos Funcionários

PS010 = Nota da Satisfação Relativa aos Alimentos & Bebidas

5.3 A NFPS variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima.

5.4 Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) na qualidade de serviço para um mesmo indicador da Pesquisa de Satisfação do por 3 (três) trimestres consecutivos, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido indicador da Pesquisa de Satisfação do Usuário, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

5.4.1 Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o referido plano no prazo estipulado, a nota do referido indicador da Pesquisa de Satisfação do Usuário deve ser 0 (zero) nos meses subsequente à nota abaixo de 0,5 (cinco décimos) até a apresentação.

## **6. FATOR DE DESEMPENHO**

6.1.1 O FATOR DE DESEMPENHO será calculado de forma que o peso da avaliação do PODER CONCEDENTE será de 40% (quarenta por cento) e a nota referente à pesquisa de satisfação do USUÁRIO terá o peso de 60% (sessenta por cento), conforme a fórmula a seguir:

$$FDE = (NFPC * 0,40) + (NFPS * 0,60)$$

Em que:

FDE = Nota do Fator de Desempenho ;

NFPC = Nota Final de Avaliação pelo PODER CONCEDENTE; e

NFPS = Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário.

6.1.2 O FDE variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima.

## **7. CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES**

7.1 Caso a CONCESSIONÁRIA não viabilize a PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO durante o período avaliado, será atribuído o valor de 0 (zero) para a Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS).

7.2 Caso o PODER CONCEDENTE não realize as avaliações conforme disposto nesse ANEXO, será atribuída a nota máxima ao indicador.