

# **ANEXO V DO CONTRATO**

## **SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO E SEU ÚNICO APÊNDICE**



Handwritten signature and a blue arrow pointing upwards and to the left.



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
VERDE E MEIO AMBIENTE

**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001/SVMA/2018**

CONCESSÃO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS PARQUES IBIRAPUERA, JACINTHO ALBERTO, EUCALIPTOS, TENENTE BRIGADEIRO FARIA LIMA, LAJEADO E JARDIM FELICIDADE, BEM COMO A EXECUÇÃO DE OBRAS E SERVIÇOS DE ENGENHARIA.

**CONTRATO**

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

*(Handwritten mark)*

*(Handwritten signature)*



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
VERDE E MEIO AMBIENTE

1	REGRAS GERAIS .....	3
2	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE.....	5
3	NOTA FINAL DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE. ....	5
4	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO .....	7
5	NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	9
6	FATOR DE DESEMPENHO E FATOR DE DESEMPENHO PARA CADA PARQUE.....	11
7	CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES.....	12
8	DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA E DE AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.....	13

9

2  
J.

1

**1 REGRAS GERAIS**

1.1. O desempenho da concessionária será mensurado por meio do FATOR DE DESEMPENHO (FDE), que será calculado trimestralmente e incidirá sob a PARCELA DE OUTORGA VARIÁVEL 2, nos termos do Anexo IV - MECANISMO DE PAGAMENTO DA OUTORGA, no período sucessivo ao da sua aferição.

1.2. O FATOR DE DESEMPENHO (FDE) será calculado como uma média ponderada dos FATORES DE DESEMPENHO para cada PARQUE (FDEp), conforme o item "4. FATOR DE DESEMPENHO E FATOR DE DESEMPENHO PARA CADA PARQUE" abaixo.

1.3. Para compor o cálculo do FDEp, serão verificados 12 encargos contemplados em 4 diferentes dimensões, conforme o quadro a seguir. 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	Encargos
Zeladoria	Limpeza
	Qualidade e atualidade de equipamentos
Conservação de recursos naturais	Cuidado à fauna silvestre e ornamental
	Manejo de áreas verdes
	Gestão de resíduos
Bem-estar	Segurança
	Serviços ambulatoriais
	Acessibilidade
Experiência do Usuário	Serviço de orientação
	Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte
	Cordialidade dos funcionários
	Alimentos & bebidas

1.4. Serão utilizados dois instrumentos distintos para a mensuração do FDEp:

1.4.1. Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente; e



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
VERDE E MEIO AMBIENTE

1.4.2. Pesquisa de Satisfação do Usuário.

1.5. A tabela abaixo resume quais indicadores serão verificados por meio da Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente e quais serão verificados pela Pesquisa de Satisfação do Usuário.

Dimensão de Avaliação	Indicador	Encargo presente na Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente	Indicador presente na Pesquisa de Satisfação do Usuário
Zeladoria	Limpeza	✓	✓
	Qualidade e atualidade de equipamentos	✓	✓
Conservação de recursos naturais	Cuidado à fauna silvestre e ornamental	✓	
	Manejo de áreas verdes	✓	✓
	Gestão de resíduos	✓	
Bem-estar	Segurança	✓	✓
	Serviços ambulatoriais		✓
	Acessibilidade		✓
Experiência do Usuário	Serviço de orientação		✓
	Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte		✓
	Cordialidade dos Funcionários		✓
	Alimentos & bebidas		✓



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
VERDE E MEIO AMBIENTE

**2 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE**

- 2.1 Cada indicador da Avaliação de Desempenho pelo PODER CONCEDENTE terá sua nota verificada por este, podendo, para tanto, ser realizada por equipe própria ou por meio de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.
- 2.2 A Avaliação de Desempenho pelo PODER CONCEDENTE deverá considerar os PLANOS OPERACIONAIS vigentes para o respectivo período de aferição, nos termos dos itens 3.6, 3.7 e 3.8, do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, do CONTRATO, observando, 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 FINAL DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE.**

- 3.1 Para cálculo da Nota Final da Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente (NFID), 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	ID01	15%
	Qualidade e atualidade de equipamentos	ID02	15%
Conservação de recursos naturais	Cuidado à fauna silvestre e ornamental	ID03	12%
	Manejo de áreas verdes	ID04	16%
	Gestão de resíduos	ID05	12%
Bem-estar	Segurança	ID06	30%
	Serviços ambulatoriais	N/A	N/A
	Acessibilidade	N/A	N/A
Experiên-	Serviço de orientação	N/A	N/A

cia do Usuário	Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	N/A	N/A
	Cordialidade dos Funcionários	N/A	N/A
	Alimentos & bebidas	N/A	N/A

Onde: N/A = Não se aplica

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

$$\text{NFID} = \text{ID01} * 15\% + \text{ID02} * 15\% + \text{ID03} * 12\% + \text{ID04} * 16\% + \text{ID05} * 12\% + \text{ID06} * 30\%$$

Em que:

NFID= Nota final dos indicadores de desempenho

ID01 = Nota do Indicador de Desempenho Limpeza

ID02 = Nota do Indicador de Desempenho Qualidade e Atualidade de Equipamentos

ID03 = Nota do Indicador de Desempenho Cuidado a Fauna Silvestre e Ornamental

ID04 = Nota do Indicador de Desempenho Manejo de Áreas Verdes

ID05 = Nota do Indicador de Desempenho Gestão de Resíduos

ID06 = Nota do Indicador de Desempenho Segurança

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

3.4 Caso algum dos indicadores ou itens do indicador não seja aplicável a um parque específico, por não ser de prestação obrigatória, o seu peso será dividido igualmente entre os demais.



3.4.1 Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) para um mesmo indicador de desempenho de um determinado PARQUE 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.

3.4.1.1 Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o referido plano no prazo estipulado, a nota do referido indicador de desempenho para aquele PARQUE 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.

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 APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO.

4.3 A tabela 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.



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
VERDE E MEIO AMBIENTE

**Pesquisa de Satisfação do Usuário**

Sexo: [ M ] - [ F ]

Idade: [ ] anos

Profissão:

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.

De onde você é:	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
-----------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	------------------------	-------------------------	-------------------	---------------

Como você veio ao parque:

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

Qual o uso que faz do parque?

Esporte	Passelo	Eventos	Museus	Outros
---------	---------	---------	--------	--------

		Zeladoria			
		4	3	2	1
Limpeza	Como é a limpeza do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como é a limpeza e disponibilidade de suprimento dos sanitários?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Qualidade e atualidade de Equipamentos	Como é o estado das quadras poliesportivas e campos de futebol do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como é o estado do mobiliário do parque (bancos, lixeiras e parquinhos)?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	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?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

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

		Bem-estar			
		4	3	2	1
Segurança	Como você descreveria sua sensação de segurança no parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Serviços ambulatoriais	Qual a qualidade do serviço de atendimento ambulatorial?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Acessibilidade	Como é a acessibilidade do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

		Experiência do Usuário			
		4	3	2	1
Serviço de orientação	O que você achou da sinalização e orientação?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como você avalia a comunicação feita pelo parque na internet?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como é o acesso ao parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	Qual é a qualidade da programação cultural?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como é a variedade de opções de lazer/esporte?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Cordialidade dos funcionários	Como você avalia a cordialidade dos funcionários do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Alimentos & bebidas	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?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Legenda: 4 corresponde à maior nota e 1 à pior nota

4.4 Caso a CONCESSIONÁRIA não viabilize a Pesquisa de Satisfação do Usuário durante o período avaliado, será atribuída nota 0 (zero) a todos os indicadores aferidos por meio da Pesquisa de Satisfação do Usuário.

## 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.

Dimensão de Avaliação	Indicador	Pesquisa de Satisfação do Usuário	
		Sigla do encargo	Peso do indicador
Zeladoria	Limpeza	PE01	10%
	Qualidade e atualidade de equipamentos	PE02	10%
Conservação de recursos naturais	Cuidado com a fauna silvestre e ornamental	N/A	N/A
	Manejo de áreas verdes	PE03	30%
	Gestão de resíduos	N/A	N/A
Bem-estar	Segurança	PE04	8%
	Serviços ambulatoriais	PE05	6%
	Acessibilidade	PE06	6%
Experiência do Usuário	Serviço de orientação	PE07	7,5%
	Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	PE08	7,5%
	Cordialidade dos funcionários	PE09	7,5%
	Alimentos & bebidas	PE10	7,5%

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:

$$NFPS = PE01 * 10\% + PE02 * 10\% + PE03 * 30\% + PE04 * 8\% + PE05 * 6\% \\ + PE06 * 6\% + PE07 * 7,5\% + PE08 * 7,5\% + PE09 * 7,5\% + PE10 \\ * 7,5\%$$

Em que:

NFPS= Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário

PPE1 = Nota do encargo de Limpeza

PPE2 = Nota do encargo de Qualidade e Atualidade de Equipamentos

PPE3 = Nota do encargo de Manejo de Áreas Verdes

PPE4 = Nota do encargo de Segurança

PPE5 = Nota do encargo de Serviços Ambulatoriais

PPE6 = Nota do encargo de Acessibilidade

PPE7 = Nota do encargo de Serviço de Orientação

PPE8 = Nota do encargo de Qualidade das Opções de Lazer, Cultura e Esporte

PPE9 = Nota do encargo de Cordialidade dos Funcionários

PPE10 = Nota do encargo de 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 algum dos indicadores da Pesquisa de Satisfação do Usuário não seja aplicável a um parque específico, por não ser de prestação obrigatória, o seu Nota será dividido igualmente entre os demais encargos de sua dimensão.

5.5 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 Usuário de um determinado PARQUE 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.

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

## 6 FATOR DE DESEMPENHO E FATOR DE DESEMPENHO PARA CADA PARQUE

### 6.1 FATOR DE DESEMPENHO para cada PARQUE (FDEp)

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

$$FDEp = NFID * 40\% + NFPS * 60\%$$

Em que:

FDEp= Nota do Fator de Desempenho para cada parque

NFID= Nota final dos indicadores de desempenho

NFPS= Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário

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

### 6.2 FATOR DE DESEMPENHO (FDE)

6.2.1 O FATOR DE DESEMPENHO (FDE) é o fator de desempenho da CONCESSIONÁRIA no período considerado.

6.2.2 O cálculo do FDE será realizado trimestralmente e incidirá sob a PARCELA DE OUTORGA VARIÁVEL no período sucessivo à sua aferição.

6.2.3 Para cálculo do FDE, o FDE de cada parque deverá ser ponderado de acordo com a tabela abaixo:

PARQUE	Ponderação do FDEp
Eucaliptos	6%



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
VERDE E MEIO AMBIENTE

Ibirapuera	67%
Jacinto Alberto	6%
Jardim Felicidade	5%
Lajeado	8%
Tenente Brigadeiro Faria Lima	8%

6.2.4 Portanto, o FATOR DE DESEMPENHO (FDE) é dado pela seguinte expressão:

$$FDE = FDEeu * 6\% + FDEib * 67\% + FDEja * 6\% + FDEjf * 5\% + FDEla * 8\% + FDEte * 8\%$$

Em que:

FDE= FATOR DE DESEMPENHO

FDEeu = FATOR DE DESEMPENHO do Parque dos Eucaliptos

FDEib = FATOR DE DESEMPENHO do Parque Ibirapuera  
FDEja = FATOR DE DESEMPENHO do Parque Jacinto Alberto

FDEjf = FATOR DE DESEMPENHO do Parque Jardim Felicidade  
FDEla = FATOR DE DESEMPENHO do Parque Lajeado

FDEte = FATOR DE DESEMPENHO do Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima

6.2.5 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 atribuída nota 0 (zero) à todos os encargos aferidos através da satisfação do usuário.

7.2 Até a assunção integral da Área da Concessão, o FDE dos PARQUES cuja área ainda não foi assumida, será distribuído proporcionalmente entre aqueles já operados pela CONCESSIONÁRIA, para fins do cálculo do FATOR DE DESEMPENHO.

**8 DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA E DE AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO**

8.1 A CONCESSIONÁRIA será responsável pela contratação de Instituto de Pesquisa e de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO para a realização das atividades descritas neste ANEXO. A referida contratação deverá observar as seguintes regras e procedimentos:

8.2 A contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO e do Instituto de Pesquisa, a despeito de seguir as normas de direito privado aplicáveis em conformidade com as atribuições, prazos e obrigações previstos neste ANEXO, deverá ser realizada pela CONCESSIONÁRIA de maneira análoga a uma contratação regida pela Lei Federal nº 8.666/93, obedecendo, portanto, os parâmetros de seleção determinados no referido diploma legal para seleção do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.

8.3 O processo de contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO e do Instituto de Pesquisa será acompanhado pelo PODER CONCEDENTE em sua integralidade, o qual terá acesso aos instrumentos de seleção e a minuta do contrato a ser firmado com referidos agentes previamente à sua seleção e contratação.

8.4 O AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO deverá ser empresa ou conjunto de empresas com comprovada experiência em gestão de projetos, incluída nesse quesito a gestão de riscos, qualidade, recursos humanos, prazo, custo, contratos e aquisições e comunicação, organização de processos, análise de negócios e/ou gestão de indicadores de desempenho.

8.5 O Instituto de pesquisa de satisfação deverá ser empresa ou conjunto de empresas com comprovada experiência em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas.

8.6 Havendo a necessidade de se realizar pesquisas de satisfação em determinados eventos para o cálculo do FDE sem que haja instituto de pesquisa contratado, tais eventos serão considerados igual a 0 no cálculo da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS), até que um instituto de pesquisa seja contratado.

8.7 Havendo a necessidade de se realizar vistorias para o cálculo de FDE sem que haja AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO contratado devido à hipótese mencionada no subitem 10.5, o PODER CONCEDENTE deverá realizar as vistorias necessárias até que haja designação de um AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, devendo a CONCESSIONÁRIA ressarcir ao PODER CONCEDENTE qualquer custo adicional decorrente exclusivamente dessa(s) vistoria(s).

- 8.8 Havendo a constatação de que a CONCESSIONÁRIA agiu de má-fé ao realizar a seleção e a contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO e do Instituto de Pesquisa, poderão ser aplicadas as penalidades previstas no CONTRATO.
- 8.9 Caso haja, por parte do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO ou do Instituto de Pesquisa, descumprimento de prazos de envio de informações ao PODER CONCEDENTE, ou de qualquer outra regra do CONTRATO e seus ANEXOS, ou ainda a realização de vistorias em frequência menor do que o mínimo estipulado, o PODER CONCEDENTE poderá requerer à CONCESSIONÁRIA a contratação de novo agente de apoio à fiscalização.
- 8.10 Sem prejuízo do disposto no item 8.9 acima, o PODER CONCEDENTE poderá, a qualquer momento, justificadamente requerer à CONCESSIONÁRIA a contratação de novo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO ou Instituto de Pesquisa.
- 8.11 Os órgãos de controle da Administração Pública do Município de São Paulo, observado o âmbito de suas competências, poderão verificar a exatidão do processo de aferição e medições, bem como o integral atendimento das obrigações do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO e do Instituto de Pesquisa, segundo os termos de sua contratação.
- 8.12 A contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO não impede que o PODER CONCEDENTE realize a avaliação do FATOR DE DESEMPENHO (FDE) ou eventuais vistorias por conta própria. Nesse caso, prevalecerão as medições do PODER CONCEDENTE sobre aquelas do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, com as devidas fundamentações técnicas.
- 8.13 A ausência de relatório de vistoria, seja por falha do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO ou em decorrência de sua não contratação por culpa da CONCESSIONÁRIA, e, ainda nessa hipótese, caso o PODER CONCEDENTE não tenha realizado por sua conta a fiscalização, a pontuação da Nota da Avaliação de Desempenho pelo PODER CONCEDENTE (NFID) considerada será de 0 (zero).
- 8.14 Havendo a necessidade de se realizar vistorias para o cálculo da Nota Final dos Indicadores de Desempenho (NFID) na ausência de contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO e por fato imputável ao PODER CONCEDENTE, a pontuação considerada para tais vistorias será de 1 (um).
- 8.15 O trabalho do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO e do Instituto de Pesquisa será dividido em duas etapas, de acordo com as demais regras deste ANEXO:



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
VERDE E MEIO AMBIENTE

8.15.1 Etapa I: realizada antes do início de sua operação, consistirá no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados da CONCESSIONÁRIA e da metodologia de realização das pesquisas, na padronização dos relatórios a serem entregues e na definição das formas de comunicação oficial junto ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA. Com base neste diagnóstico inicial, será possível o desenvolvimento de sugestões de melhoria nos procedimentos pela própria CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE; e

8.15.2 Etapa II: consistente na aferição dos indicadores, na coleta de dados, e na realização das pesquisas de satisfação durante a operação da CONCESSÃO, prevendo-se, também, o aperfeiçoamento do diagnóstico elaborado na Etapa I, a partir dos procedimentos verificados empiricamente, conforme aprovado pelo PODER CONCEDENTE.



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
VERDE E MEIO AMBIENTE

**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL N° 001/SVMA/2018**

CONCESSÃO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS PARQUES IBIRAPUERA, JACINTHO ALBERTO, EUCALIPTOS, TENENTE BRIGADEIRO FARIA LIMA, LAJEADO E JARDIM FELICIDADE, BEM COMO A EXECUÇÃO DE OBRAS E SERVIÇOS DE ENGENHARIA.

**CONTRATO**

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

**APÊNDICE ÚNICO**

**ID 1****Indicador:**  
Limpeza**Objetivos do indicador:**

Garantir um alto nível de limpeza em todas as edificações incluídas na concessão e suas infraestruturas, compreendendo, mas não se limitando, a limpeza de sanitários, vias, áreas de alimentação, áreas de evento (durante e após a realização dos mesmos), entorno de edificações, interior de edificações, margens de lagos e espelhos d'água etc.

**Forma de Medição:**

A medição será realizada *in loco* por agentes designados pelo PODER CONCEDENTE.

Para a atribuição das notas deverão ser observados o Plano Operacional de Limpeza e os Relatórios de Atividades da CONCESSIONÁRIA.

A Nota do Indicador de Desempenho Limpeza, ID01, é derivada do desempenho aferido pela nota Nt-L, conforme o sistema de pontuação ao lado.

Para se chegar à Nt-L deverão ser realizadas tantas medições quanto o PODER CONCEDENTE considerar necessárias, respeitada a periodicidade mínima. As notas a serem atribuídas para os Equipamentos/Utilidades, para cada medição, serão iguais a 0% (zero) ou iguais ao valor da Nota Máxima indicada na tabela abaixo para o respectivo Equipamento/Unidade. As notas L1, L2, L3, L4, L5 e L6 serão definidas pela média das notas atribuídas em cada medição.

Equipamento/Utilidade	Objeto	Cumprimento	Nota Máxima	Nota
Sanitário	Limpeza e Suprimentos	Alcançado	20%	L1
Interior de equipamento/utilidade	Limpeza		15%	L2
Áreas de alimentação			15%	L3
Áreas de eventos			15%	L4
Passeios e áreas abertas			20%	L5
Margens de lagos e espelhos			15%	L6
Total:			100%	

**Fórmula de cálculo**

$$Nt-L = L1 + L2 + L3 + L4 + L5 + L6$$

**Sistema de Pontuação**

Critério	ID01
$95\% \leq Nt-L \leq 100\%$	1
$80\% \leq Nt-L < 95\%$	0,9
$70\% \leq Nt-L < 80\%$	0,7
$50\% \leq Nt-L < 70\%$	0,5
$Nt-L < 50\%$	0

**Localização:**

O indicador abrange os serviços realizados em edificações, infraestruturas, mobiliário e equipamentos localizados dentro da ÁREA DA CONCESSÃO, incluindo as vias de acesso, áreas ao ar livre internas e o calçamento que circunda o gradil dos PARQUES (calçada adjacente ao gradil perimetral). Excluem-se da área de responsabilidade, as áreas internas às edificações que não são de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, como os EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS.

**Verificador:**

PODER CONCEDENTE (com equipe própria ou por meio de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO)

**Periodicidade mínima:**

Para a atribuição da nota trimestral deste indicador, cada um dos Equipamentos/Utilidades deverá ser vistoriado ao menos 5 (cinco) vezes a cada trimestre. Deverá ser respeitada uma distância mínima de 1 (um) dia entre as medições.

**Ativação:**

A partir do primeiro mês de janeiro ou julho, o que vier antes, posterior à assunção do respectivo PARQUE ou o término do PERÍODO DE CONCESSÃO DA CONCESSIONÁRIA, para PARQUE IBIRAPUERA.

P

J

f

Z

**ID 2****Indicador:**

Qualidade e atualidade de equipamentos

**Objetivos do indicador:**

Garantir a manutenção preventiva e corretiva de edificações (sanitários, portarias, restaurantes, lanchonetes, equipamentos culturais e administrativos, marquises etc.), infraestrutura (sinalização e comunicação visual, pavimentação, iluminação, sistema de câmeras, passeios, pistas de caminhada e corrida, pontes etc.), mobiliário (bancos, mesas, bebedouros, lixeiras, paraciclos, brinquedos de *playground*, aparelhos academias a ar livre etc.) e equipamentos (aparelhos de ar-condicionado, elevadores, cabines primárias etc). Entende-se por qualidade do serviço o grau de aderência do trabalho executado em relação aos planos operacionais de manutenção preventiva e corretiva.

**Forma de Medição:**

A medição será realizada por meio de vistoria *in loco*, por agentes designados pelo PODER CONCEDENTE.

Para a atribuição das notas deverão ser observados o Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e MOBILIÁRIO e os Relatórios de Atividades da CONCESSIONÁRIA.

A Nota do Indicador de Desempenho Qualidade e Atualidade de Equipamentos, ID02, é derivada do desempenho aferido pela nota Nt-Q conforme o sistema de pontuação ao lado.

Para se chegar à Nt-Q, deverão ser realizadas tantas medições quanto o PODER CONCEDENTE julgar necessárias, respeitada a periodicidade mínima.

As notas a serem atribuídas para os Serviços/Itens, para cada medição, serão iguais a 0% (zero), ou iguais ao valor da Nota Máxima indicada na tabela abaixo para o respectivo Serviço/Item.

As notas M1, M2, M3, ..., M8 serão definidas pela média das notas atribuídas em cada medição.

**Sistema de Pontuação**

Critério	ID02
$95\% \leq Nt-Q \leq 100\%$	1
$80\% \leq Nt-Q < 95\%$	0,9
$70\% \leq Nt-Q < 80\%$	0,7
$50\% \leq Nt-Q < 70\%$	0,5
$Nt-Q < 50\%$	0

**Sistema de Notas**

Serviço/ Item	Cumprimento	Nota Máxima	Nota
MP/ Edificações	Alcançado	15%	M1
MC/ Edificações		10%	M2
MP/ Infraestruturas		15%	M3
MC/ Infraestruturas		10%	M4
MP/ Mobiliários		15%	M5
MC/ Mobiliários		10%	M6
MP/ Equipamentos		15%	M7
MC/ Equipamentos		10%	M8
Total:		100%	

MP: Manutenção Preventiva

MC: Manutenção Corretiva

**Fórmula de cálculo**

$$Nt-Q = M1 + M2 + M3 + M4 + M5 + M6 + M7 + M8$$

**Localização:**

O indicador abrange os serviços realizados em edificações, infraestruturas, mobiliário e equipamentos localizados dentro da ÁREA DA CONCESSÃO. Excluem-se da área de responsabilidade as áreas internas às edificações que não são de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, como os EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS

**Verificador:**

PODER CONCEDENTE (com equipe própria ou por meio de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO)

**Periodicidade mínima:**

Para a atribuição da nota trimestral deste indicador, cada um dos Serviços/Itens deverá ser vistoriado ao menos 5 (cinco) vezes a cada trimestre. Deverá ser respeitada uma distância mínima de 1 (um) dia entre as medições.

**Ativação:**

A partir do primeiro mês de janeiro ou julho, o que vier antes, posterior à assunção do respectivo PARQUE ou o término do PERÍODO DE CONCESSÃO DA CONCESSIONÁRIA, para PARQUE IBIRAPUERA.

**ID 3****Indicador:**

Cuidado à fauna silvestre e ornamental

**Objetivos do indicador:**

Garantir alto nível de conservação e cuidados com animais silvestres e ornamentais, mantendo essas populações preservadas e oferecendo-lhes, quando pertinente, alimentação, cuidados médicos, prevenção de incidentes e perigos, etc.

**Forma de Medição:**

A medição será realizada por meio de vistoria *in loco*, para observar se estão sendo oferecidos cuidados adequados pela CONCESSIONÁRIA a esses animais.

Para a atribuição da Nota do Indicador de Desempenho Cuidado a Fauna Silvestre e Ornamental, ID03, deverão ser observados o Plano de Manejo e Conservação da Fauna e os Relatórios de Atividades da CONCESSIONÁRIA.

A Nota do Indicador de Desempenho Cuidado a Fauna Silvestre e Ornamental, deverá estar contida num intervalo entre 0 (zero) e 1 (um), onde 1 (um) representa o melhor desempenho possível, acompanhada das devidas justificativas técnicas. Para o caso de medições adicionais às definidas pela periodicidade mínima, o indicador ID03 será composto pela média das notas de cada medição.

**Abrangência:**

Abrange toda a fauna silvestre e ornamental presente nos PARQUES.

**Verificador:**

PODER CONCEDENTE (com equipe própria ou por meio de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO).

**Periodicidade mínima:**

Deverá ser realizada pelo menos 1 (uma) vistoria *in loco*, incluindo exames clínicos. Caso seja aferida mais de uma vez, será feito o cálculo da média da análise de conformidade.

**Ativação:**

A partir do primeiro mês de janeiro ou julho, o que vier antes, posterior à assunção do respectivo PARQUE ou o término do PERÍODO DE CONCESSÃO DA CONCESSIONÁRIA, para PARQUE IBIRAPUERA.

Handwritten signatures and initials in blue ink.

**ID 4**

Indicador:

Manejo de áreas verdes

Objetivos do indicador:

Garantir um alto nível de conservação das áreas verdes do parque, mantendo-as de forma adequada, incluindo gramados, áreas ajardinadas e arborizadas, de acordo com a boa técnica recomendada, dentro das exigências normativas vigentes.

Forma de Medição:

A medição será realizada *in loco* por agentes designados pelo PODER CONCEDENTE. Para a atribuição das notas, deverão ser observados os Plano Operacional de Manejo e Conservação de Recursos Naturais e os Relatórios de Atividades da CONCESSIONÁRIA.

A nota do Indicador de Desempenho Manejo de Áreas Verdes, ID04, é derivada do desempenho aferido pela nota Nt-M, conforme o sistema de pontuação ao lado. Para se chegar à Nt-M deverão ser realizadas tantas medições quanto o Poder Concedente julgar necessárias, respeitada a periodicidade mínima. As notas a serem atribuídas para os itens avaliados, para cada medição, deverão ser iguais a 0% (zero) ou iguais ao valor da Nota Máxima indicada na tabela abaixo para o respectivo item avaliado. As notas V1, V2, V3, V4 e V5 serão definidas pela média das notas atribuídas em cada medição.

Sistema de Pontuação

Critério	ID04
$95\% \leq Nt-M \leq 100\%$	1
$80\% \leq Nt-M < 95\%$	0,9
$70\% \leq Nt-M < 80\%$	0,7
$50\% \leq Nt-M < 70\%$	0,5
$Nt-M < 50\%$	0

Item avaliado	Objeto da Avaliação	Cumprimento	Nota Máxima	Nota
Gramados	Corte	Alcançado	25%	V1
	Qualidade da grama		15%	V2
Arbustos	Corte		15%	V3
Árvores	Poda		20%	V4
Jardins	Paisagismo		25%	V5
		Total	100%	

Fórmula de cálculo

$$Nt-M = V1 + V2 + V3 + V4 + V5$$

Localização:

Abange todas as áreas verdes, jardins, gramados e recursos hídricos dos PARQUES.

Verificador:

PODER CONCEDENTE (com equipe própria ou por meio de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO).

Periodicidade Mínima:

Para a atribuição da nota trimestral deste indicador cada um dos Equipamentos/Utilidades deverá ser vistoriado ao menos 5 (cinco) vezes a cada trimestre. Deverá ser respeitada uma distância mínima de 1 (um) dia entre as medições.

Ativação:

A partir do primeiro mês de janeiro ou julho, o que vier antes, posterior à assunção do respectivo PARQUE ou o término do PERÍODO DE CONCESSÃO DA CONCESSIONÁRIA, para PARQUE IBIRAPUERA.

**ID 5****Indicador:**

Gestão de resíduos

**Objetivos do indicador:**

Garantir um alto nível de gestão de resíduos (coleta e destinação de resíduos), assegurando que os pontos de coleta de lixo (lixeiras) serão adequadamente tratados (sem transbordo, vazamento ou forte odor) e que a destinação dos resíduos seja orientada à reciclagem, por meio de incentivo, coleta seletiva e reuso dos resíduos orgânicos em composteiras e/ou biodigestores.

**Fórmula de Medição:**

A medição será realizada in loco por agentes designados pelo PODER CONCEDENTE. Para a atribuição das notas deverão ser observados os Plano Operacional e os Relatórios de Atividades da Concessionária. A Nota do Indicador de Desempenho Gestão de Resíduos, ID05, é derivada do desempenho aferido pela nota Nt-G, conforme o sistema de pontuação ao lado. Para se chegar à Nt-G, deverão ser realizadas tantas medições quanto o Poder Concedente julpar necessárias, respeitada a periodicidade mínima. As notas a serem atribuídas para os itens avaliados, considerando cada medição, deverão ser iguais a 0% (zero), ou iguais ao valor da Nota Máxima indicada na tabela abaixo para o respectivo item avaliado. As notas R1, R2, R3, R4, R5 e R6 serão definidas pela média das notas atribuídas em cada medição.

**Sistema de Pontuação**

Critério	ID05
$95\% \leq Nt-G \leq 100\%$	1
$80\% \leq Nt-G < 95\%$	0,9
$70\% \leq Nt-G < 80\%$	0,7
$50\% \leq Nt-G < 70\%$	0,5
$Nt-G < 50\%$	0

Itens Avaliados	Cumprimento	%	Nota
Coleta de Lixo	Alcançado	15%	R1
Coleta seletiva		20%	R2
Compostagem ou biodigestão		15%	R3
Destinação para a reciclagem		15%	R4
Campanha de conscientização		20%	R5
Lixeiras sem transbordo		15%	R6
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>NT</b>

Fórmula de cálculo  $Nt-G = R1 + R2 + R3 + R4 + R5 + R6$

**Fiscalização:**

Abrange toda ÁREA DA CONCESSÃO.

**Verificador:**

PODER CONCEDENTE (com equipe própria ou por meio de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO).

**Periodicidade**

Para a atribuição da nota trimestral deste indicador cada um dos Equipamentos/Utilidades deverá ser vistoriado ao menos 5 (cinco) vezes a cada trimestre. Deverá ser respeitada uma distância mínima de 10 (dez) dias entre as medições.

**Ativação:**

A partir do primeiro mês de janeiro ou julho, o que vier antes, posterior à assunção do respectivo PARQUE ou o término do PERÍODO DE CONCESSÃO DA CONCESSIONÁRIA, para PARQUE IBIRAPUERA.

**ID 6**

Indicador:

Segurança

**Objetivos do indicador:**

Preservar a segurança dos visitantes do parque, seus veículos e equipamentos, suas edificações e assegurar o cumprimento do regulamento do parque, bem como, o encaminhamento de ocorrências criminais para a GCM e PM.

**Forma de Medição:**

A medição será realizada por agentes designados pelo PODER CONCEDENTE. Para a atribuição das notas deverão ser observados o Plano Operacional de Segurança, os laboratórios de Atividades da CONCESSIONÁRIA e o registro das ocorrências. A Nota do Indicador de Desempenho Segurança, ID06, é derivada do desempenho aferido pela nota Nt-S, conforme o sistema de pontuação ao lado. Para se chegar à Nt-S deverão ser realizadas tantas medições quanto o PODER CONCEDENTE considerar necessárias, respeitada a periodicidade mínima. As notas de cada item avaliado, para cada medição, serão iguais a 0% (zero) ou ao valor da Nota Máxima indicada na tabela abaixo para o respectivo item. As notas S1, S2, S3 ... S9, serão definidas pela média das notas atribuídas em cada medição.

**Sistema de Pontuação**

Critério	ID06
$95\% \leq Nt-S \leq 100\%$	1
$80\% \leq Nt-S < 95\%$	0,9
$70\% \leq Nt-S < 80\%$	0,7
$50\% \leq Nt-S < 70\%$	0,5
$Nt-S < 50\%$	0

Itens Avaliados	Ação	Cumprimento	Nota Máxima	Nota
Furto	Medidas preventivas	Alcançado	15%	S1
	Encaminhamento às autoridades competentes em caso de ocorrência		10%	S2
Roubo	Medidas preventivas		15%	S3
	Encaminhamento às autoridades competentes em caso de ocorrência		10%	S4
Uso de drogas e consumo de álcool por menores de idade	Medidas preventivas		10%	S5
	Encaminhamento em caso de ocorrência		10%	S6
Ação de vigilância	Rondas realizadas		10%	S7
Estacionamento	Monitoramento por sistema e equipe de vigilância		10%	S8
Sistema de monitoramento	Operação do sistema		10%	S9
Total:			100%	

Fórmula de cálculo

$$Nt-S = S1 + S2 + S3 + S4 + S5 + S6 + S7 + S8 + S9$$
**Localização:**

Indicador abrange as ações e ocorrências dentro da ÁREA DA CONCESSÃO. Excluem-se da área de responsabilidade, as áreas internas às edificações que não são de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, como os EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS.

**Verificador:**

PODER CONCEDENTE (com equipe própria ou por meio de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO).

**Periodicidade mínima:**

Para a atribuição da nota trimestral deste indicador cada uma das ações deverá ser vistoriada ao menos 5 (cinco) vezes a cada trimestre. Deverá ser respeitada uma distância mínima de 10 (dez) dias entre as medições.

**Ativação:**

A partir do primeiro mês de janeiro ou julho, o que vier antes, posterior à assunção do respectivo PARQUE ou o término do PERÍODO DE CONCESSÃO DA CONCESSIONÁRIA, para PARQUE IBIRAPUERA.

**Pesquisa de Satisfação do Usuário**

Sexo: [ M ] - [ F ]  
 Idade: [ ] anos  
 Profissão:  
 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.	

De onde você é:	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
-----------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	------------------------	-------------------------	-------------------	---------------

Como você veio 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
-------------------------------	---------	---------	---------	--------	--------

		Zeladoria			
		4	3	2	1
Limpeza	Como é a limpeza do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como é a limpeza e disponibilidade de suprimento dos sanitários?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Qualidade e atualidade de Equipamentos	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?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

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

		Bem-estar			
		4	3	2	1
Segurança	Como você descreveria sua sensação de segurança no parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Serviços ambulatoriais	Qual a qualidade do serviço de atendimento ambulatorial?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Acessibilidade	Como é a acessibilidade do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

		Experiência do Usuário			
		4	3	2	1
Serviço de orientação	O que você achou da sinalização e orientação?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como você avalia a comunicação feita pelo parque na internet?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como é o acesso ao parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	Qual é a qualidade da programação cultural?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como é a variedade de opções de lazer/esporte?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Cordialidade dos funcionários	Como você avalia a cordialidade dos funcionários do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Alimentos & bebidas	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?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Legenda: 4 corresponde à maior nota e 1 à pior nota

*Handwritten marks:*  
 A large blue checkmark.  
 A blue scribble.  
 A blue scribble.  
 A blue scribble.