

**CONCORRÊNCIA [●] N° [●]**

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.

**MINUTA DE CONTRATO**

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

MINUTA

## 1 REGRAS GERAIS

1.1. 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.

1.2. O Sistema de Mensuração de Desempenho (SMD) destina-se a fixar o nível de qualidade mínimo desejado pelo PODER CONCEDENTE e a permitir a aferição do desempenho da CONCESSIONÁRIA em suas atividades e possibilitar o cálculo do FATOR DE DESEMPENHO (FDE).

1.3. O Sistema de Mensuração de Desempenho (SMD) avaliará 12 (doze) encargos por meio de 6 indicadores de desempenho e a da pesquisa de satisfação, que juntos contemplam as 4 (quatro) principais dimensões relativas ao nível de serviço prestado pela CONCESSIONÁRIA elencados no CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

1.4. FATOR DE DESEMPENHO (FDE) é o resultado da soma do valor aferido pelos 6 (seis) indicadores de desempenho e pela pesquisa de satisfação em todos os PARQUES, que juntos, possibilitarão a mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA na execução dos serviços OBJETO do CONTRATO.

1.5. A avaliação realizada pelo PODER CONCEDENTE consistirá na aferição do desempenho, de acordo com 6 (seis) indicadores de desempenho.

1.5.1. A análise dos indicadores de desempenho terá como base nos PLANOS OPERACIONAIS pertinentes aprovados pelo PODER CONCEDENTE.

1.5.2. Será feita a análise de conformidade em relação às informações prestadas pela CONCESSIONÁRIA em relatório trimestral, exigido conforme o ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA. Essa avaliação consistirá na comparação entre os PLANOS OPERACIONAIS pertinentes e as ações descritas nos referidos relatórios trimestrais.

1.5.3. Além da análise descrita no item acima, será feita a análise de conformidade das ações descritas nos relatórios trimestrais e as condições verificadas in loco nos PARQUES, mediante vistoria realizadas sem aviso prévio e devidamente registrada.

1.5.4. A análise de conformidade do relatório poderá ser realizada por amostragem, por meio de sorteio de ações descritas no relatório.

1.6. A aferição por meio do resultado da Pesquisa de Satisfação do Usuário consistirá na utilização do índice de satisfação do usuário, que variará entre 0 (zero) e 100 (cem) conforme disposto no APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIO, parte integrante do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

1.7. O resultado do FATOR DE DESEMPENHO (FDE) terá impacto na PARCELA DE OUTORGA VARIÁVEL a ser paga pela CONCESSIONÁRIA, nos termos do ANEXO IV - MECANISMO DE PAGAMENTO DA OUTORGA.

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

1.9. Os indicadores de desempenho deverão ser aferidos pela primeira vez após 90 (noventa) dias contados da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, passando a incidir no cálculo da PARCELA DE OUTORGA VARIÁVEL no trimestre subsequente.

## **2 DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO QUE SERÃO AVALIADOS**

### **2.1 Dimensão Zeladoria**

MANUTIDA

2.1.1 Essa dimensão visa aferir a qualidade dos serviços prestados em relação à limpeza e ao cuidado com a manutenção de edificações, instalações de caráter não permanente, infraestruturas, mobiliários e equipamentos.

### 2.1.2 **Limpeza**

2.1.2.1 A verificação do INDICADOR DE DESEMPENHO LIMPEZA (ID1) será realizada pelo PODER CONCEDENTE, a partir da vistoria contínua do desempenho da concessão, sem prejuízo da análise do relatório de atividades elaborado pela CONCESSIONÁRIA.

2.1.2.2 A qualidade da limpeza será definida pela qualidade desse serviço prestado em todas as edificações incluídas na concessão e as infraestruturas, compreendendo, mas não se limitando a limpeza de banheiros, 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.

2.1.2.3 Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação ao Plano Operacional de Limpeza.

### 2.1.3 **Qualidade e atualidade de equipamentos**

2.1.3.1 A verificação do INDICADOR DE DESEMPENHO QUALIDADE E ATUALIDADE DE EQUIPAMENTOS (ID2) será realizada pelo PODER CONCEDENTE, a partir da vistoria contínua do desempenho da concessão, sem prejuízo da análise do relatório de atividades elaborado pela CONCESSIONÁRIA.

2.1.3.2 A qualidade e atualidade de equipamentos será definida pela qualidade desse serviço, incluindo a manutenção preventiva e corretiva de edificações (sanitários, portarias, restaurantes, lanchonetes, equipamentos culturais e administrativos, marquises, etc.), instalações de caráter não permanente (novos sanitários e lanchonetes), infraestruturas (sinalização e comunicação visual, pavimentação, iluminação, sistema de câmeras, passeios, pistas de caminhada e corrida, pontes, etc.), mobiliários (bancos, mesas, bebedouros, lixeiras, paraciclos, brinquedos de playground, aparelhos academias ao ar livre etc.) e equipamentos (aparelhos de ar-condicionado, elevadores, cabines primárias, roçadeiras, veículos, etc).

2.1.3.3 Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação ao Plano Operacional de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário.

## 2.2 Dimensão Conservação de recursos naturais

2.2.1 Essa dimensão visa aferir a qualidade dos serviços prestados em relação ao cuidado com a fauna silvestre e ornamental do parque, manejo de áreas verdes e gestão de resíduos.

### 2.2.2 **Cuidado com a fauna silvestre e ornamental**

2.2.2.1 A verificação do INDICADOR DE DESEMPENHO CUIDADO COM A FAUNA SILVESTRE E ORNAMENTAL (ID3) será realizada pelo PODER CONCEDENTE, a partir da análise de relatório, bem como análise de conformidade do relatório em relação à verificação *in loco* dessas populações.

2.2.2.2 Alto nível de conservação de animais silvestres e ornamentais é entendido como sendo a manutenção dessas populações, a alimentação, cuidados médicos, prevenção de incidentes e perigos, cuidado a indivíduos doentes, etc.

2.2.2.3 Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação ao Plano Operacional de Manejo e Conservação da Fauna.

### 2.2.3 **Manejo de áreas verdes**

2.2.3.1 A verificação do INDICADOR DE DESEMPENHO MANEJO DE ÁREAS VERDES (ID4) será realizada pelo PODER CONCEDENTE, a partir da vistoria contínua do desempenho da concessão, sem prejuízo da análise do relatório de atividades elaborado pela CONCESSIONÁRIA.

2.2.3.2 Alto nível de conservação de áreas verdes é entendido como sendo a manutenção de toda área verde de forma adequada, gramados, áreas ajardinadas e arborizadas, de acordo com a boa técnica recomendada, dentro das exigências legais vigentes.

2.2.3.3 Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação ao Plano Operacional de Manejo e Conservação de Recursos Naturais.

### 2.2.4 **Gestão de Resíduos**

2.2.4.1 A verificação do INDICADOR DE DESEMPENHO QUALIDADE DA GESTÃO DE RESÍDUOS (ID5) será realizada pelo PODER CONCEDENTE, a partir da análise de relatório, bem como análise de conformidade do relatório em relação à vistoria técnica, por amostragem, para ateste dos serviços realizados.

2.2.4.2 Alto nível de gestão de resíduos é entendido como sendo os pontos de coleta de lixo (lixeiras) adequadamente tratados (sem transbordo, vazamento ou forte odor) e a destinação dos resíduos, atentando para o fomento da reciclagem, por meio de incentivo e coleta seletiva e o reuso dos resíduos orgânicos, por meio de composteiras e/ou biodigestores.

2.2.4.3 Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação ao Plano Operacional de Gerenciamento de Resíduos Sólidos.

## 2.3 Dimensão Bem-estar

2.3.1 Essa dimensão visa aferir a qualidade dos serviços prestados em relação à segurança, serviços ambulatoriais e acessibilidade.

### 2.3.2 **Segurança**

2.3.2.1 A verificação do INDICADOR DE DESEMPENHO SEGURANÇA (ID6) será feita pelo PODER CONCEDENTE, a partir da análise de relatório, bem como análise de conformidade do relatório em relação ao exame do livro de ocorrências e infrações mantido pelo PODER CONCEDENTE.

2.3.2.2 Qualidade de segurança será definida pela qualidade desse serviço, em todas as áreas internas e externas pertencentes à concessão, compreendendo, mas não se limitando a medidas preventivas e encaminhamento em relação a furtos, roubos e uso de droga e consumo de álcool por menores de idade, vigilância realizada e sistema de monitoramento

2.3.2.3 . Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação ao Plano Operacional de Vigilância e Segurança Patrimonial.

## 3 **DESCRIÇÃO DOS ENCARGOS QUE SERÃO AVALIADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

### 3.1 Dimensão Experiência do Usuário

3.1.1 Essa dimensão visa aferir a qualidade dos serviços prestados em relação a experiência que o usuário terá durante a visita ao parque, incluindo os serviços de orientação, a qualidade das opções de lazer, cultura e esportes, a cordialidade dos funcionários, bem como os serviços de alimentação.

### **3.1.2 Serviço de orientação**

3.1.2.1 A verificação do desempenho do encargo acessibilidade será feita por meio dos resultados advindos da pesquisa de satisfação.

3.1.2.2 Qualidade da orientação do usuário deverá incluir, mas não se limitará a sinalização e comunicação visual, equipes de orientação, bem como centro de atendimento ao usuário. Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação ao Plano Operacional de Atendimento e Experiência do usuário.

### **3.1.3 Qualidade das opções de lazer, cultura e esportes**

3.1.3.1 A verificação do desempenho do encargo opções de lazer, cultura e esportes será feita por meio dos resultados advindos da pesquisa de satisfação.

3.1.3.2 Qualidade das opções de lazer, cultura e esportes será medida a partir das opções de lazer oferecidas no parque, a agenda cultural e a qualidade e diversidade das estruturas esportivas.

3.1.3.3 Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação ao Plano Operacional de Atendimento e Experiência do usuário.

### **3.1.4 Cordialidade dos funcionários**

3.1.4.1 A verificação do desempenho do encargo cordialidade dos funcionários será feita por meio dos resultados advindos da pesquisa de satisfação.

3.1.4.2 A cordialidade dos funcionários será medida pelo relacionamento cordial e solícito dispensado ao usuário, incluindo o auxílio em ações de educação e conscientização ambiental voltadas aos parques.

3.1.4.3 Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação ao Plano Operacional de Administração e Gestão.

### **3.1.5 Alimentação**

3.1.5.1 A verificação do desempenho do encargo alimentação será feita por meio dos resultados advindos da pesquisa de satisfação.

3.1.5.2 Os serviços de alimentação serão medidos a pela qualidade e variedade da alimentação, bem como o preço da alimentação no parque.

3.1.5.3 Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação ao Plano Operacional de Atendimento e Experiência do usuário.

### 3.2 Dimensão Bem-estar

3.2.1 Essa dimensão visa aferir a qualidade dos serviços prestados em relação à segurança, serviços ambulatoriais e acessibilidade.

#### 3.2.2 Serviços ambulatoriais

3.2.2.1 A verificação do desempenho do encargo serviços ambulatoriais será feita por meio dos resultados advindos da pesquisa de satisfação.

3.2.2.2 A qualidade do serviço de atendimento ambulatorial e de remoção emergencial será definida pela qualidade do serviço de pronto atendimento dos USUÁRIOS em decorrência de acidentes ou problemas de saúde dentro da área da CONCESSÃO e a execução de atividades educativas de prevenção ao uso de entorpecentes e de educação sexual.

#### 3.2.3 Acessibilidade

3.2.3.1 A verificação do desempenho do encargo acessibilidade será feita por meio dos resultados advindos da pesquisa de satisfação.

3.2.3.2 Qualidade de acessibilidade, sem prejuízo das obrigações legais em relação a normas aplicáveis, será definida pela qualidade da experiência da pessoa com deficiência no parque, tanto do ponto de vista aos caminhos e edificações serem amigáveis às pessoas portadoras de necessidades especiais, bem como aos serviços de acolhida e informações disponíveis para esse grupo.

3.2.3.3 Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação ao Plano Operacional de Conscientização e Inclusão.

### 3.3 Outros encargos

3.3.1 Sem prejuízo da avaliação dos indicadores de desempenho feita pelo PODER CONCEDENTE, os encargos I - Limpeza; II - Qualidade e Atualidade de Equipamentos; III - Manejo de Área Verde; e IV - Segurança, também serão avaliados pela Pesquisa de Satisfação.

## 4 CÁLCULO DA NOTA FINAL DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

4.1 Cada indicador de desempenho descrito no item anterior 2- DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO QUE SERÃO AVALIADOS será calculado a partir das orientações e fórmulas específicas previstas no APÊNDICE ÚNICO – QUADRO DE INDICADORES DE DESEMPENHO; cada ID terá o valor de sua nota total (NT) indicada na ficha do APÊNDICE.

4.2 A TABELA I apresenta um resumo dos indicadores de desempenho, sua ponderação considerada na composição final do FATOR DE DESEMPENHO.

TABELA I - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO: COMPOSIÇÃO DO FDE EM RELAÇÃO AOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Dimensão de Avaliação	Peso da Dimensão na Composição do FDE	Indicador	Sigla do Indicador correspondente	Peso do Indicador em relação à dimensão
Zeladoria	30%	Limpeza	ID01	50%
		Qualidade e atualidade de equipamentos	ID02	50%
Conservação de Recursos Naturais	40%	Cuidado a fauna silvestre e ornamental	ID03	30%
		Manejo de áreas verdes	ID04	40%
		Gestão de resíduos	ID05	30%
Bem-estar	30%	Segurança	ID06	100%

4.3 Conforme a tabela acima, o peso de cada indicador de desempenho será calculado da seguinte maneira:

*4.3.1 Peso do ID01 – Limpeza*

$$\text{Peso do ID01} = \text{ID01} \times 0,5 \times 0,3$$

*4.3.2 Peso do ID02 – Qualidade e Atualidade de Equipamentos*

$$\text{Peso do ID02} = \text{ID02} \times 0,5 \times 0,3$$

*4.3.3 Peso do ID03 – Cuidado a fauna silvestre e ornamental*

$$\text{Peso do ID03} = \text{ID03} \times 0,3 \times 0,4$$

*4.3.4 Peso do Indicador ID04 – Manejo de área verde*

$$\text{Peso do ID04} = \text{ID04} \times 0,4 \times 0,4$$

*4.3.5 Peso do Indicador ID05 – Gestão de resíduos*

Peso do ID05 = ID05 x 0,3 x 0,4

#### 4.3.6 *Peso do Indicador ID06 – Segurança*

Peso do ID06 = ID06 x 0,3

4.4 A nota final oriunda dos indicadores de desempenho é descrita na seguinte expressão:

NFID = Peso do ID01 + Peso do ID02 + Peso do ID03 + Peso do ID04 + Peso do ID05 + Peso do ID06

Sendo que:

NFID = Nota final dos indicadores de desempenho

Peso do ID01 = Indicador de Desempenho Limpeza

Peso do ID02 = Indicador de Desempenho Qualidade e atualidade de equipamentos

Peso do ID03 = Indicador de Desempenho Cuidado a fauna silvestre e ornamental

Peso do ID04 = Indicador de Desempenho Manejo de áreas verdes

Peso do ID05 = Indicador de Desempenho Gestão de resíduos

Peso do ID06 = Indicador de Desempenho Gestão de Segurança

## 5 CÁLCULO DA NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.1 A TABELA II apresenta um resumo dos encargos descritos no item anterior DESCRIÇÃO DOS ENCARGOS QUE SERÃO AVALIADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO, sua ponderação considerada na composição final do FATOR DE DESEMPENHO referente à Pesquisa de Satisfação do parque analisado.

TABELA II - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO: COMPOSIÇÃO DO FDE EM RELAÇÃO À PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Dimensão de Avaliação	Peso da Dimensão na Composição da nota da Pesquisa	Encargo Avaliado pela Pesquisa	Sigla do Indicador correspondente	Peso do encargo em relação à dimensão
Zeladoria	20%	Limpeza	PE1	50%
		Qualidade e atualidade de equipamentos	PE2	50%
Conservação de Recursos Naturais	30%	Manejo de áreas verdes	PE3	100%
Bem-estar	20%	Segurança	PE4	40%
		Serviços ambulatoriais	PE5	30%
		Acessibilidade	PE6	30%
Experiência do Usuário	30%	Serviço de orientação	PE7	25%
		Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	PE8	25%
		Cordialidade dos Funcionários	PE9	25%
		Alimentos & bebidas	PE10	25%

5.2 Para a avaliação de cada encargo descrito na tabela acima, o instituto de pesquisa responsável, seguindo as diretrizes do APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIO, do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, deverá elaborar pergunta(s) correspondente(s), que terá(ão) um único peso descrito no item “Peso do encargo em relação à dimensão”.

5.3 Caso algum dos encargos não seja aplicável a um parque específico, por não ser de prestação obrigatória, o seu peso será dividido igualmente entre os demais encargos de sua dimensão.

5.4 A Nota Final da Pesquisa de Satisfação (NFPS), aferida por meio da PESQUISA DE SATISFAÇÃO, respeitará o seguinte peso por grupo de perguntas ou pergunta individual referente a cada encargo e está expressa nas seguintes fórmulas:

5.4.1 Fórmula para aferição do peso do encargo Limpeza na pesquisa de satisfação

Peso do encargo, em relação à pesquisa = Pergunta(s) referente(s) ao encargo limpeza x 0,5 x 0,2

5.4.2 Fórmula para aferição do peso do encargo Qualidade e atualidade de equipamentos na pesquisa de satisfação

Peso do encargo, em relação à pesquisa = Pergunta(s) referente(s) ao encargo Qualidade e atualidade de equipamentos x 0,5 x 0,2

5.4.3 Fórmula para aferição do peso do encargo Manejo de áreas verdes na pesquisa de satisfação

Peso do encargo, em relação à pesquisa = Pergunta(s) referente(s) ao encargo Manejo de áreas verdes x 0,3

5.4.4 Fórmula para aferição do peso do encargo Segurança na pesquisa de satisfação

Peso do encargo, em relação à pesquisa = Pergunta(s) referente(s) ao encargo Segurança x 0,4 x 0,2

5.4.5 Fórmula para aferição do peso do encargo Serviços ambulatoriais na pesquisa de satisfação

Peso do encargo, em relação à pesquisa = Pergunta(s) referente(s) ao encargo Serviços ambulatoriais x 0,3 x 0,2

5.4.6 Fórmula para aferição do peso do encargo Acessibilidade na pesquisa de satisfação

Peso do encargo, em relação à pesquisa = Pergunta(s) referente(s) ao encargo Acessibilidade x 0,3 x 0,2

5.4.7 Fórmula para aferição do peso do encargo Serviço de orientação na pesquisa de satisfação

Peso do encargo, em relação à pesquisa = Pergunta(s) referente(s) ao encargo Serviço de orientação x 0,25 x 0,3

5.4.8 Fórmula para aferição do peso do encargo Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte na pesquisa de satisfação

Peso do encargo, em relação à pesquisa = Pergunta(s) referente(s) ao encargo Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte x 0,25 x 0,3

5.4.9 Fórmula para aferição do peso do encargo Cordialidade dos Funcionários na pesquisa de satisfação

Peso do encargo, em relação à pesquisa = Pergunta(s) referente(s) ao encargo Cordialidade dos Funcionários x 0,25 x 0,3

5.4.10 Fórmula para aferição do peso do encargo Alimentos & bebidas na pesquisa de satisfação

Peso do encargo em relação à pesquisa = Pergunta(s) referente(s) ao encargo Alimentos & bebidas x 0,25 x 0,3

5.5 A nota final oriunda da PESQUISA DE SATISFAÇÃO por perguntas relacionadas a cada encargo é descrita na seguinte expressão:

$$NFPS = (PPE1 + PPE2 + PPE3 + PPE4 + PPE5 + PPE6 + PPE6 + PPE8 + PPE9 + PPE10) / 100$$

Sendo que:

NFPS= Nota final da Pesquisa de Satisfação

PPE1 = Peso do encargo com relação à(s) Pergunta(s) referente(s) ao encargo Limpeza

PPE2 = Peso do encargo com relação à(s) Pergunta(s) referente(s) ao encargo Qualidade e atualidade de equipamentos

PPE3 = Peso do encargo com relação à(s) Pergunta(s) referente(s) ao encargo Manejo de áreas verdes

PPE4 = Peso do encargo com relação à(s) Pergunta(s) referente(s) ao encargo Segurança

PPE5 = Peso do encargo com relação à(s) Pergunta(s) referente(s) ao encargo Serviços ambulatoriais

PPE6 = Peso do encargo com relação à(s) Pergunta(s) referente(s) ao encargo Acessibilidade

PPE7 = Peso do encargo com relação à(s) Pergunta(s) referente(s) ao encargo Serviço de orientação

PPE8 = Peso do encargo com relação à(s) Pergunta(s) referente(s) ao encargo Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte

PPE9 = Peso do encargo com relação à(s) Pergunta(s) referente(s) ao encargo Cordialidade dos Funcionários

PPE10 = Peso do encargo com relação à(s) Pergunta(s) referente(s) ao encargo Alimentos & bebidas

## 6 CÁLCULO DO FATOR DE DESEMPENHO

1.10. Por fim, o FATOR DE DESEMPENHO para cada PARQUE (FDEp) será calculado de forma que o peso 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 peso de 60% (sessenta por cento), conforme a fórmula:

$$\text{FDEp} = (40\% \times \text{PC}) + (60\% \times \text{NFPS})$$

Sendo que:

FDEp= FATOR DE DESEMPENHO DO PARQUE

PC = Nota final dos indicadores de desempenho

PS = Nota Final da Pesquisa de Satisfação

6.1 Os seis parques do lote terão pesos diversos, baseado em suas áreas. A Tabela VI mostra a área de cada parque e o percentual que cada um terá no cálculo do FATOR DE DESEMPENHO (FDE):

### 6.1.1 TABELA VI - ÁREA TOTAL DE CADA PARQUE E PESO PARA COMPOSIÇÃO DE CÁLCULO DE DESEMPENHO

Área de cada parque		
PARQUES	Área em m <sup>2</sup>	% em relação a área total
Ibirapuera	1.312.034,39	90%
Eucaliptos	17.500	1%
Tenente Brigadeiro Faria Lima	50.259	3%
Lajeado	14.207	1%
Jardim Felicidade	26.200	2%
Jacinto Alberto	37.600	3%
<b>Área total</b>	<b>1.457.800,63</b>	

6.1.2 O peso de cada PARQUE respeitará a ponderação em relação a sua área total. O cálculo final do indicador de desempenho será uma composição das Notas Finais de cada parque, conforme a expressão:

$$\text{FDE} = (90\% \times \text{FDEib}) + (1\% \times \text{FDEeu}) + (3\% \times \text{FDEte}) + (1\% \times \text{FDEla}) + (2\% \times \text{FDEjf}) + (3\% \times \text{FDEja})$$

Sendo que:

FDE= FATOR DE DESEMPENHO

FDEib =FATOR DE DESEMPENHO do Parque Ibirapuera

FDEeu = FATOR DE DESEMPENHO do Parque dos Eucaliptos

FDEte = FATOR DE DESEMPENHO do Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima

FDEla = FATOR DE DESEMPENHO do Parque Lajeado

FDEjf = FATOR DE DESEMPENHO do Parque Jardim Felicidade

FDEja = FATOR DE DESEMPENHO do Parque Jacintho Alberto

## 7 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

7.1 A medição do indicador Pesquisa de Satisfação será feito por meio de pesquisa trimestral com os usuários do parque utilizando um universo amostral representativo.

7.2 O grau de satisfação dos usuários do parque será aferido a partir de questões referentes a (i) Limpeza, (ii) Qualidade e atualidade de edificações, infraestruturas, mobiliários e equipamentos, (iii) Manejo de área verde, (iv) Segurança, (v) Serviços ambulatoriais, (vi) Acessibilidade, (vii) Serviço de orientação, (viii) Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte, (ix) Cordialidade dos funcionários, (x) Alimentos & bebidas, conforme disposto no APÊNDICE II – PESQUISAS COM USUÁRIO, do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

7.3 A programação de entrevistas acordada anualmente com o PODER CONCEDENTE deverá ter uma abrangência anual e balanceada, presentes nos períodos matutino, vespertino e noturno, em dias da semana e nos finais de semana. Na medida do possível, os visitantes deverão ser escolhidos aleatoriamente.

7.4 Os visitantes serão questionados e deverão classificar as questões com notas entre 1 e 10, sendo 10 a melhor pontuação e 1 a pior pontuação. Caso o entrevistado não avalie uma determinada questão, ela será desconsiderada para o cálculo do índice.

7.5 A TABELA III apresenta um formulário exemplificativo. A versão final do questionário, conforme disposto no deverá ser elaborada pelo instituto de pesquisa e estará sujeita à aprovação do PODER CONCEDENTE.

7.6 TABELA III - FORMULÁRIO EXEMPLIFICATIVO

MANUTA

Pesquisa de Satisfação do Usuário										
Sexo: [ M ] - [ F ]										
Idade: [ ] anos										
Profissão:										
<b>Frequência de utilização do parque:</b>			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>De onde você é:</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			
<b>Como você veio ao parque:</b>			A pé	Bicicleta	Ônibus	Carro próprio	Metro	Taxi/ Uber		
<b>Qual o uso que faz do parque?</b>			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 sanitários?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]					
<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>Serviços ambulatoriais</b>	Qual a qualidade do serviço de atendimento ambulatorial?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]					
<b>Acessibilidade</b>	Como é a acessibilidade do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]					
<b>Experiência do Usuário</b>										
		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?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]					
<b>Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte</b>	Como é o acesso ao parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]					
	Qual é a qualidade da programação cultural?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]					
	Como é a variedade de opções de lazer/esporte?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]					
	Como é o estado das quadras poliesportivas e campos de futebol do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]					
<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?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]					

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

## 8 Avaliação do PODER CONCEDENTE

8.1.1 A avaliação do PODER CONCEDENTE será realizada conforme o item 1.5, de acordo com as atividades listadas na TABELA V abaixo:

### 8.1.1.1 TABELA IV - AVALIAÇÃO DO PODER CONCEDENTE

Dimensão de Avaliação	Indicadores	Vistoria Contínua	Análise de Conformidade
Zeladoria	Limpeza	X	
	Qualidade e atualidade de equipamentos	X	
Conservação de Recursos Naturais	Cuidado a fauna silvestre e ornamental		X
	Manejo de áreas verdes	X	
	Gestão de resíduos		X
Bem-estar	Segurança		X

8.1.2 A vistoria contínua do desempenho da concessão se dará por meio da análise contínua *in loco*, ou por meio da análise de informações prestadas pela CONCESSIONÁRIA a fim de que se possa atestar o desempenho dos serviços prestados.

8.1.3 A análise de conformidade do relatório será a verificação *in loco* das ações descritas no relatório trimestral da CONCESSIONÁRIA. Essa avaliação poderá ser realizada por amostragem, por meio de sorteio de ações descritas no relatório.

## 9 CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES

9.1 Os indicadores aferidos através de vistoria do PODER CONCEDENTE que tiverem mais de uma vistoria realizada durante o período de avaliação terá seu valor calculado através de média aritmética simples os resultados das vistorias.

9.2 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.

9.3 A obtenção pela CONCESSIONÁRIA, em cada indicador de desempenho previsto no item 2 - DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO QUE SERÃO AVALIADOS, de resultado inferior a 25% (vinte e cinco por cento) do valor total possível, acarretará:

A. multa de 0,005% (cinco milésimos por cento) do VALOR DO CONTRATO; e

B. multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) do VALOR DO CONTRATO, na hipótese em que a obtenção de resultado inferior ao limite de 25% se der em 2 (dois) ou mais indicadores ou se der por 2 (dois) meses consecutivos, ainda que em indicador(es) distinto(s).

## **10 SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA E DE AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO**

10.1 A seleção e a contratação de instituto de pesquisa e de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO para a realização das atividades descritas neste ANEXO deverá observar o seguinte procedimento:

a) submissão de lista pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE contendo a indicação de três institutos de pesquisas e três AGENTES DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, todos de reputação comprovadamente ilibada, em até 30 (trinta) dias meses antes do prazo previsto para o início da aferição, ou sempre que necessário;

b) designação de um dentre os institutos de pesquisas e um dentre os agentes de apoio à fiscalização pelo PODER CONCEDENTE no prazo de até 10 (dez) da apresentação da lista; e

c) contratação, pela CONCESSIONÁRIA, do instituto de pesquisa e DO AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO designado pelo PODER CONCEDENTE.

10.2 A qualificação necessária do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO: é empresa ou conjunto de empresas com experiência em gestão de projetos, organização de processos, análise de negócios e/ou gestão de indicadores de desempenho;

10.3 Qualificação do agente de pesquisa de satisfação: é empresa ou conjunto de empresas com experiência em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas

10.4 A contratação deve seguir as normas de direito privado aplicáveis em conformidade com as atribuições, bem como os prazos e deveres previstos neste ANEXO.

10.5 Caso o PODER CONCEDENTE constate que algum instituto de pesquisa ou algum agente de apoio à fiscalização da lista encaminhada tenha integridade ou imparcialidade duvidosa, poderá solicitar, motivadamente, a elaboração de nova lista pela CONCESSIONÁRIA, o mesmo podendo ocorrer quando constatada a atuação indevida do instituto de pesquisas ou do agente de apoio à fiscalização contratado, ao longo da CONCESSÃO.

10.6 Nas hipóteses previstas no subitem anterior, a CONCESSIONÁRIA terá um prazo de 10 (dez) dias para reapresentar uma nova lista ao PODER CONCEDENTE.

10.7 Havendo a necessidade de se realizar pesquisas de satisfação em determinados eventos para o cálculo do FDE sem que haja instituto de pesquisa contratado devido à hipótese mencionada no subitem 10.5, tais eventos serão considerados igual a 0 do cálculo de até que um instituto de pesquisa seja contratado.

10.8 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 uma designação de um agente de apoio à fiscalização, devendo a CONCESSIONÁRIA ressarcir ao PODER CONCEDENTE qualquer custo adicional decorrente exclusivamente dessa(s) vistoria(s).

10.9 Havendo a constatação de que a CONCESSIONÁRIA agiu de má-fé ao elaborar as listas de que trata o subitem 10.1, ou de que o PODER CONCEDENTE agiu de má fé ao solicitar a elaboração de nova lista, poderão ser aplicadas sanções e penalidades do CONTRATO.

10.10 O agente de apoio à fiscalização deverá ser empresa ou conjunto de empresas com experiência em gestão de projetos, organização de processos, análise de negócios e/ou gestão de indicadores de desempenho.

10.11 Desde que sugerido pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pelo PODER CONCEDENTE, e cumpridos os requisitos dos subitens 10.2 e 10.3, as atividades do agente de apoio à fiscalização e do instituto de pesquisa podem ser exercidos pela mesma empresa.

10.12 Caso haja, por parte do agente de apoio à fiscalização, 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, nos termos do subitem 10.1.

10.13 A contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO não impede que o PODER CONCEDENTE realize a Avaliação do PODER CONCEDENTE ou eventuais vistorias por conta própria. Nesse caso, prevalecerão as medições do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO sobre aquelas do PODER CONCEDENTE.

10.14 Havendo a necessidade de se realizar vistorias para o cálculo de FDE, 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 caso o PODER CONCEDENTE não tenha exercido a prerrogativa do subitem 10.1, letra “b”, a pontuação considerada para tais vistorias será de 0 (zero).

10.15 Havendo a necessidade de se realizar vistorias para o cálculo de APC quando na ausência de contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO por culpa do PODER CONCEDENTE a pontuação considerada para tais vistorias será de 1 (um).

10.16 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:

a) Etapa I, realizada antes do início de sua operação, que 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

b) Etapa II, que consiste 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.