

**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.

**MINUTA DE CONTRATO**

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



**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 .....	6
5	NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO .....	9
6	FATOR DE DESEMPENHO E FATOR DE DESEMPENHO PARA CADA PARQUE.....	10
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.....	12

## 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

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		✓

**2 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE**

2.1 Cada indicador da Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente será calculado a partir das orientações e fórmulas específicas previstas nos itens a seguir:

**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
Experiência do Usuário	Serviço de orientação	N/A	N/A
	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.

#### **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.



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

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		Passeio	Eventos	Museus	Outros	
<b>Zeladoria</b>							
		4	3	2	1		
Limpeza	Como é a limpeza do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]		
	Como é a limpeza e disponibilidade de suprimento dos sanitário?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]		
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?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]		
<b>Conservação de Recursos Naturais</b>							
		4	3	2	1		
Manejo de área verde	Qual o estado das áreas verdes?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]		
	Qual o estado dos gramados?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]		
<b>Bem-estar</b>							
		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?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]		
<b>Experiência do Usuário</b>							
		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.

		Pesquisa de Satisfação do Usuário	
Dimensão de Avaliação	Indicador	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 = Peso do encargo de Manejo de Áreas Verdes

PPE4 = Peso do encargo de Segurança

PPE5 = Peso do encargo de Serviços Ambulatoriais

PPE6 = Peso do encargo de Acessibilidade

PPE7 = Peso do encargo de Serviço de Orientação

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

PPE9 = Peso do encargo de Cordialidade dos Funcionários

PPE10 = Peso 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 peso será dividido igualmente entre os demais encargos de sua dimensão.

## **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 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 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, cada um dos seis parques do lote tem um peso baseado em sua área. A tabela abaixo mostra a área de cada parque e o percentual que ela representa em relação à soma das áreas de todos os parques.

PARQUES	Área em m <sup>2</sup>	% em relação a área total
Ibirapuera	1.149.061,50	89%
Tenente Brigadeiro Faria Lima	50.259	4%
Jacinto Alberto	37.600	3%
Jardim Felicidade	26.200	2%
Eucaliptos	17.500	1%
Lajeado	14.207	1%
<b>Área total</b>	<b>1.294.827,50</b>	100%

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

$$FDE = FDEib * 89\% + FDEte * 4\% + FDEja * 3\% + FDEjf * 2\% + FDEeu * 1\% + FDEla * 1\%$$

Em que:

FDE= FATOR DE DESEMPENHO

FDEib =FATOR DE DESEMPENHO do Parque Ibirapuera

FDEte = FATOR DE DESEMPENHO do Parque Tenente Brigadeiro Faria Lima

FDEja = FATOR DE DESEMPENHO do Parque Jacintho Alberto

FDEjf = FATOR DE DESEMPENHO do Parque Jardim Felicidade

FDEeu = FATOR DE DESEMPENHO do Parque dos Eucaliptos

FDEla = FATOR DE DESEMPENHO do Parque Lajeado

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.

## **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 os seguintes procedimentos:

8.1.1 submissão de lista pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE, indicando 3 (três) Institutos de Pesquisa e 3 (três) AGENTES DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, todos comprovadamente qualificados e de reputação comprovadamente ilibada, em até 60 (sessenta) dias antes do prazo previsto para o início da aferição;

8.1.2 o PODER CONCEDENTE irá, em até 15 (quinze) dias da data de apresentação da indicação mencionada no item anterior, selecionar o Instituto de Pesquisa e o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.

8.1.2.1 Caso o PODER CONCEDENTE constate que algum dos indicados tenha integridade, imparcialidade e/ou qualificação técnica duvidosa, poderá solicitar, motivadamente, a elaboração de nova lista pela CONCESSIONÁRIA.

8.1.2.2 Na hipótese prevista no subitem anterior, a CONCESSIONÁRIA terá um prazo de 10 (dez) dias para reapresentar novas indicações ao PODER CONCEDENTE.

8.1.3 negociação e contratação, pela CONCESSIONÁRIA, do Instituto de Pesquisa e do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO escolhidos pelo PODER CONCEDENTE, em até 20 (vinte) dias antes do prazo previsto para o início da aferição.

8.2 Qualificação necessária do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO: empresa ou conjunto de empresas com experiência em gestão de projetos, organização de processos, análise de negócios e/ou gestão de indicadores de desempenho.

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

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

8.5 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.

8.6 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).

8.7 Havendo a constatação de que a CONCESSIONÁRIA agiu de má-fé ao elaborar as listas de que trata o subitem 8.1.1, poderão ser aplicadas as penalidades previstas no CONTRATO.

8.8 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.

8.9 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.

8.10 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 realizado por sua conta a fiscalização, a pontuação da Nota da Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente (NAD) considerada será de 0 (zero).

8.11 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 culpa do PODER CONCEDENTE, a pontuação considerada para tais vistorias será de 1 (um).

8.12 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:

8.12.1 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

8.12.2 Etapa II: 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.