

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 <i>in loco</i> por agentes designados pelo PODER CONCEDENTE. Para a atribuição das notas poderão ser levados em consideração o Plano Operacional de Limpeza e o Relatório de Atividades da Concessionária. A nota final deste indicador será a nota NT, que é derivada da nota Nt, conforme o quadro ao lado. Para se chegar à Nt deverão ser realizadas tantas medições quanto o Poder Concedente julgar necessárias, respeitado o limite mínimo indicado. As notas a serem atribuídas para os Equipamentos/Utilidades 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 avaliação <i>in loco</i> .				Sistema de Pontuação																														
				<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;">Critério</th> <th style="width: 20%;">NT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">95% ≤ Nt ≤ 100%</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">80% ≤ Nt < 95%</td> <td style="text-align: center;">0,9</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">70% ≤ Nt < 80%</td> <td style="text-align: center;">0,7</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">50% ≤ Nt < 70%</td> <td style="text-align: center;">0,5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Nt < 50%</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table>		Critério	NT	95% ≤ Nt ≤ 100%	1	80% ≤ Nt < 95%	0,9	70% ≤ Nt < 80%	0,7	50% ≤ Nt < 70%	0,5	Nt < 50%	0																	
Critério	NT																																	
95% ≤ Nt ≤ 100%	1																																	
80% ≤ Nt < 95%	0,9																																	
70% ≤ Nt < 80%	0,7																																	
50% ≤ Nt < 70%	0,5																																	
Nt < 50%	0																																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 20px;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Equipamento/Utilidade</th> <th style="width: 15%;">Objeto</th> <th style="width: 15%;">Cumprimento</th> <th style="width: 15%;">Nota Máxima</th> <th style="width: 30%;">Nota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sanitário</td> <td>limpeza e suprimentos</td> <td rowspan="7" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Alcançado</td> <td style="text-align: center;">20%</td> <td style="text-align: center;">L1</td> </tr> <tr> <td>Interior de equipamento/utilidade</td> <td rowspan="6" style="text-align: center; vertical-align: middle;">limpeza</td> <td style="text-align: center;">15%</td> <td style="text-align: center;">L2</td> </tr> <tr> <td>Áreas de alimentação</td> <td style="text-align: center;">15%</td> <td style="text-align: center;">L3</td> </tr> <tr> <td>Áreas de eventos</td> <td style="text-align: center;">15%</td> <td style="text-align: center;">L4</td> </tr> <tr> <td>Passeios e áreas abertas</td> <td style="text-align: center;">20%</td> <td style="text-align: center;">L5</td> </tr> <tr> <td>Margens de lagos e espelhos</td> <td style="text-align: center;">15%</td> <td style="text-align: center;">L6</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">Total:</td> <td style="text-align: center;">100%</td> <td style="text-align: center;">NT</td> </tr> </tbody> </table>					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%	NT
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%	NT																														
Fórmula de cálculo Nt = L1 + L2 + L3 + L4 + L5 + L6																																		
Localização: O indicador abrange os serviços realizados em edificações, infraestruturas, mobiliário e equipamentos localizados dentro da área de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, ou seja, toda a área interna ao perímetro do gradil do parque. Excluem-se da área de responsabilidade as áreas internas às edificações que não são de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, tais como Bienal, MAM, Pavilhão Japonês e Museu Afro-Brasileiro. Abrange toda a área da concessão, incluindo as vias de acesso, áreas ao ar livre internas ao perímetro do gradil do parque e todo o calçamento que o circunda (calçada adjacente ao gradil perimetral).				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, após o término do PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO.																														

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 ao 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*, para observar se as manutenções corretivas e/ou preventivas foram realizadas adequadamente. Para a atribuição das notas, poderão ser levadas em consideração as informações do Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário e do Relatório de Atividades da Concessionária, bem como outros documentos apresentados pela Concessionária.

A nota final deste indicador será a nota NT, que é derivada da nota Nt conforme o quadro ao lado.

Para se chegar à Nt, deverão ser realizadas tantas medições quanto o Poder Concedente julgar necessárias, respeitado o limite mínimo indicado.

As notas a serem atribuídas para os Serviços/Itens 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 avaliação *in loco*.

Sistema de Pontuação

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

MP: Manutenção Preventiva

MC: Manutenção Corretiva

Fórmula de cálculo **$Nt = M1 + M2 + M3 + M4 + M5 + M6 + M7 + M8$** **Localização:**

O indicador abrange os serviços realizados em edificações, infraestruturas, mobiliário e equipamentos localizados dentro da área de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, ou seja, toda a área interna ao perímetro do gradil do parque. Excluem-se da área de responsabilidade as áreas internas às edificações que não são de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, tais como Bienal, MAM, Pavilhão Japonês e Museu Afro-Brasileiro.

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, após o término do PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO.

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 e oferecendo-lhes alimentação, cuidados médicos, prevenção de incidentes e perigos, tratamento médico a indivíduos doentes, etc.		
Forma de Medição: A medição será realizada por meio de vistoria <i>in loco</i> , para observar se estão sendo oferecidos cuidados adequados pela CONCESSIONÁRIA a esses animais. Para a atribuição das notas, poderão ser levadas em consideração as informações do Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário e do Relatório de Atividades da Concessionária, bem como outros documentos apresentados pela Concessionária. A Análise técnica observará o desenvolvimento das espécies nativas e ornamentais e se dará a partir das vistorias e análise de ocorrências descritas no relatório. Deverá ser aplicada a nota entre 0 (zero) e 1 (um) (sendo quanto melhor, maior a nota), acompanhada das devidas justificativas técnicas.		
Abrangência: Abrange toda a fauna silvestre presente no parque e o acervo de anátídeos catalogados pelo poder concedente.	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 <i>in loco</i> , 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, após o término do PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO.	

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, poderão ser levados em consideração os Planos Operacionais e os Relatórios de Atividades da Concessionária. A nota final deste indicador será a nota NT, que é derivada da nota Nt conforme o quadro ao lado.

Para se chegar à Nt deverão ser realizadas tantas medições quanto o Poder Concedente julgar necessárias, respeitado o limite mínimo indicado. As notas a serem atribuídas para os itens avaliados 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 avaliação *in loco*.

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

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

Sistema de Pontuação**Critério**

NT

95% ≤ Nt ≤ 100%

1

80% ≤ Nt < 95%

0,9

70% ≤ Nt < 80%

0,7

50% ≤ Nt < 70%

0,5

Nt < 50%

0

Localização:

Abrange toda a área verde e permeável interna ao perímetro do gradil do parque (gramado, canteiros, árvores, arbustos, flores, etc).

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, após o término do PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO.

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.

Forma de Medição: A medição será realizada in loco por agentes designados pelo PODER CONCEDENTE. Para a atribuição das notas, poderão ser levados em consideração os Planos Operacionais e os Relatórios de Atividades da Concessionária. A nota final deste indicador será a nota NT, que é derivada da nota Nt, conforme o quadro ao lado. Para se chegar à Nt, deverão ser realizadas tantas medições quanto o Poder Concedente julgar necessárias, respeitado o limite mínimo indicado. As notas a serem atribuídas para os itens avaliados 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 avaliação in loco.	Sistema de Pontuação		
	Critério	NT	
	$95\% \leq Nt \leq 100\%$	1	
	$80\% \leq Nt < 95\%$	0,9	
	$70\% \leq Nt < 80\%$	0,7	
	$50\% \leq Nt < 70\%$	0,5	
	$Nt < 50\%$	0	

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

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

Localização: Abrange todas as vias de acesso, áreas ao ar livre e internas ao perímetro do gradil do parque, bem como todo o calçamento que o circunda (calçada adjacente ao gradil perimetral).	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, após o término do PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO.
--	--

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, poderão ser levados em consideração o Plano Operacional de Segurança, o Relatório de Atividades da Concessionária e o registro das ocorrências. A nota final deste indicador será a nota NT, que é derivada da nota Nt, conforme o quadro ao lado. As notas de cada item avaliado serão iguais a 0% (zero) ou ao valor da Nota Máxima indicada na tabela abaixo para o respectivo item.	Sistema de Pontuação	
	Critério	Nota
	95% ≤ Nt ≤ 100%	1
	80% ≤ Nt < 95%	0,9
	70% ≤ Nt < 80%	0,7
	50% ≤ Nt < 70%	0,5
	Nt < 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%	NT

Fórmula de cálculo

$$Nt = S1 + S2 + S3 + S4 + S5 + S6 + S7 + S8 + S9$$

Localização:

Indicador abrange as ações e ocorrências dentro da área de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, ou seja, toda a área interna ao perímetro do gradil do Parque Ibirapuera. Excluem-se da área de responsabilidade as áreas internas às edificações que não são de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, tais como Bial, MAM, Pavilhão Japonês e Museu Afro-Brasileiro.

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, após o término do PERÍODO DE TRANSIÇÃO DA CONCESSÃO.

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 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?	[]	[]	[]	[]

		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