



CONCORRÊNCIA N° [●]

CONCESSÃO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS PARQUES MUNICIPAIS PREFEITO MARIO COVAS E TENENTE SIQUEIRA CAMPOS (TRIANON).

MINUTA DE CONTRATO

APÊNDICE ÚNICO DO ANEXO V DO CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

QUADRO DE INDICADORES DE DESEMPENHO

CONSULTA PÚBLICA

PC01**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, espelhos d'água, etc.

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 o Plano Operacional de Limpeza e, quando pertinente, os relatórios emitidos pela CONCESSIONÁRIA.

A Nota do Indicador de Desempenho Limpeza, PC01, que é derivada do desempenho aferido pela 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 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.

Sistema de Pontuação	
Critério	PC01
$95\% \leq Nt-L \leq 100\%$	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

Equipamento/Utilidade	Objeto	Cumprimento	Nota Máxima	Nota
Sanitário	Limpeza e suprimentos	Alcançado	20%	L1
Interior de edificações	Limpeza		15%	L2
Áreas com equipamentos			15%	L3
Áreas de eventos			15%	L4
Passeios e áreas abertas			20%	L5
Margens de lagos e espelhos d'água			15%	L6
Total:			100%	

Fórmula de cálculo: $Nt-L = L1 + L2 + L3 + L4 + L5 + L6$

Localização:

O indicador abrange os serviços realizados em edificações, infraestruturas, mobiliário e equipamentos localizados dentro da ÁREA DA CONCESSÃO, incluindo as vias de acesso e as áreas ao ar livre do PARQUE.

Verificador:

VERIFICADOR INDEPENDENTE

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:

Trimestre que se inicia no 13º (décimo terceiro) mês da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

PC02**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, pontes etc.), mobiliário (bancos, mesas, bebedouros, lixeiras, paraciclos, brinquedos de *playground*, aparelhos de academias ao ar livre etc.) e equipamentos (aparelhos de ar-condicionado 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 se observados o Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário e, quando pertinente, os relatórios emitidos pela CONCESSIONÁRIA.

A Nota do Indicador de Desempenho Qualidade e Atualidade de Equipamentos, PC02, 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	PC02
$95\% \leq Nt-Q \leq 100\%$	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.

Verificador:

VERIFICADOR INDEPENDENTE

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:

Trimestre que se inicia no 13º (décimo terceiro) mês da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

PC03	Indicador: Cuidado à fauna
Objetivos do indicador: Garantir alto nível de conservação e cuidados com animais silvestres, mantendo o equilíbrio e conservação de seus habitats e garantindo sua segurança em relação aos USUÁRIOS e a animais domésticos.	
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 da Nota do Indicador de Desempenho Cuidado a Fauna, PC03, deverão ser observados o Plano de Manejo e Conservação da Fauna e, quando pertinente, os relatórios emitidos pela CONCESSIONÁRIA. A Nota do Indicador de Desempenho Cuidado a Fauna 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 PC03 será composto pela média das notas de cada medição.	
Abrangência: Abrange toda a fauna silvestre presente na ÁREA DA CONCESSÃO.	Verificador: VERIFICADOR INDEPENDENTE
Periodicidade mínima: Deverá ser realizada pelo menos 1 (uma) vistoria <i>in loco</i> . Caso seja aferida mais de uma vez, será feito o cálculo da média da análise de conformidade.	Ativação: Trimestre que se inicia no 13º (décimo terceiro) mês da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

PC04**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 as boas práticas recomendadas, dentro das exigências normativas vigentes.

Forma de Medição:**Sistema de Pontuação**

Critério	PC04
$95\% \leq Nt-M \leq 100\%$	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

A medição será realizada *in loco* por agentes designados pelo PODER CONCEDENTE. Para a atribuição das notas deverão ser observados o Plano Operacional de Manejo e Conservação de Recursos Naturais e, quando pertinente, os relatórios emitidos pela CONCESSIONÁRIA.

A Nota do Indicador de Desempenho Manejo de Áreas Verdes, PC04, 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.

Item avaliado	Objeto da Avaliação	Cumprimento	Nota Máxima	Nota
Gramados	Corte	Alcançado	25%	V1
	Qualidade de grama		25%	V2
Arbustos e jardins	Poda e paisagismo		25%	V3
Árvores	Poda e supressão (realizadas ou solicitadas)		25%	V4
		Total	100%	

Fórmula de cálculo: $Nt-M = V1 + V2 + V3 + V4$

Localização:

Abrange toda a área verde e permeável na ÁREA DA CONCESSÃO (gramado, canteiros, árvores, arbustos, jardins, etc).

Verificador:

VERIFICADOR INDEPENDENTE

Periodicidade Mínima:

Para a atribuição da nota trimestral deste indicador cada um dos itens avaliados 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:

Trimestre que se inicia no 13º (décimo terceiro) mês da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

PC05**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 (lixeiros) 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 deverão ser observados os Plano Operacional e, quando pertinente, os relatórios emitidos pela CONCESSIONÁRIA.

A Nota do Indicador de Desempenho Gestão de Resíduos, PC05, 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 julgar 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	PC05
95% ≤ Nt-G ≤ 100%	1
80% ≤ Nt-G < 95%	0,9
70% ≤ Nt-G < 80%	0,7
50% ≤ 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
Total		100%	

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

Localização:

Abrange toda a ÁREA DA CONCESSÃO.

Verificador:

VERIFICADOR INDEPENDENTE

Periodicidade mínima:

Para a atribuição da nota trimestral deste indicador cada um dos itens avaliados 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:

Trimestre que se inicia no 13º (décimo terceiro) mês da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

PC06**Indicador:**
Segurança**Objetivos do indicador:**

Preservar a segurança dos visitantes e USUÁRIOS do PARQUE, bem como dos equipamentos e edificações presentes na ÁREA DA CONCESSÃO, assegurando o cumprimento do regulamento do PARQUE e realizando 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 Relatórios de Atividades da CONCESSIONÁRIA e o registro das ocorrências.

A Nota do Indicador de Desempenho Segurança, PC06, 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	PC06
$95\% \leq Nt-S \leq 100\%$	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		15%	S7
Sistema de monitoramento	Operação do sistema		15%	S8
Total:			100%	

Fórmula de cálculo: $Nt-S = S1 + S2 + S3 + S4 + S5 + S6 + S7 + S8$

Localização:

Indicador abrange as ações e ocorrências dentro da ÁREA DA CONCESSÃO.

Verificador:

VERIFICADOR INDEPENDENTE

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:

Trimestre que se inicia no 13º (décimo terceiro) mês da DATA DA ORDEM DE INÍCIO

PC07	Indicador: Atividades de Lazer, cultura e esporte									
Objetivos do indicador: Avaliar o número de horas mensais de atividades socioculturais e esportivas oferecidas aos USUÁRIOS de maneira gratuita, como aulas esportivas, dança, música, artes marciais, atividades voltadas à terceira idade, entre outros. Incluem-se dentro das horas oferecidas aos USUÁRIOS os períodos em que atrativos que possuam cobrança de ingresso tenham acesso franqueado aos USUÁRIOS de maneira gratuita.										
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 Atendimento e Experiência do Usuário e, quando pertinente, os relatórios emitidos pela CONCESSIONÁRIA. A Nota do Indicador de Desempenho Atividades de Lazer, Cultura e Esporte, PC07, é derivada do desempenho aferido pela nota Nt-A, conforme o sistema de pontuação ao lado. As horas franqueadas dos atrativos citados nos objetivos do indicador serão multiplicadas por 1,5 para fins de aferição da nota Nt-A. Fórmula de cálculo: Nt-A = Número de horas oferecidas/330	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="978 819 1549 846">Sistema de Pontuação</th> </tr> <tr> <th data-bbox="978 846 1198 880">Critério</th> <th data-bbox="1198 846 1549 880">Nota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="978 880 1198 949">0,5 ≤ Nt-A</td> <td data-bbox="1198 880 1549 949">Nt-A (considerando o valor máximo de 1)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="978 949 1198 987">Nt-A < 0,5</td> <td data-bbox="1198 949 1549 987">0</td> </tr> </tbody> </table>		Sistema de Pontuação		Critério	Nota	0,5 ≤ Nt-A	Nt-A (considerando o valor máximo de 1)	Nt-A < 0,5	0
Sistema de Pontuação										
Critério	Nota									
0,5 ≤ Nt-A	Nt-A (considerando o valor máximo de 1)									
Nt-A < 0,5	0									
Localização: Abrange toda a ÁREA DA CONCESSÃO.	Verificador: VERIFICADOR INDEPENDENTE									
Periodicidade mínima: A aferição das horas de atividades socioculturais e esportivas deverá ser realizada mensalmente, sendo o número de horas a ser considerado a média entre os meses mensurados.	Ativação: Trimestre que se inicia no 13º (décimo terceiro) mês da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.									

Pesquisa de Satisfação do Usuário

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

Frequência de utilização do parque:	Muito frequente	Frequente	Pouco frequente	Raro	Primeira vez
	mais de 3x p.s.		mais de 1x p.s.		até 3x p. m.

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

Que meio de deslocamento você utilizou para chegar ao parque?	A pé	Bicicleta	Ônibus	Carro próprio	Metrô	Táxi/ transporte individual via app
---	------	-----------	--------	---------------	-------	-------------------------------------

Qual o uso que faz do parque?	Esporte	Passeio	Eventos	Museus	Outros
-------------------------------	---------	---------	---------	--------	--------

		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 do mobiliário do parque (bancos, lixeiras e bebedouros)?	[]	[]	[]	[]
	Como é o estado dos brinquedos do playground?	[]	[]	[]	[]
	Como é o estado dos equipamentos de ginástica?	[]	[]	[]	[]
	Como é o estado das pistas de caminhada?	[]	[]	[]	[]

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

		4	3	2	1
Segurança	Como você descreveria sua sensação de segurança no parque?	[]	[]	[]	[]
Acessibilidade	Como é a acessibilidade do parque?	[]	[]	[]	[]

		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?	[]	[]	[]	[]
Atividades de lazer, cultura e esporte	Qual a qualidade das atividades oferecidas?	[]	[]	[]	[]
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?	[]	[]	[]	[]

Em que:	
1	Péssimo
2	Ruim
3	Bom
4	Excelente