



CONCORRÊNCIA Nº 020/SGM/2020

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

ANEXO V DO CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

ÍNDICE

1. REGRAS GERAIS	3
2. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	4
3. NOTA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	4
4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	6
5. NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	8
6. FATOR DE DESEMPENHO	10
7. CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES.....	10
8. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO.....	11
9. DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA E VERIFICADOR INDEPENDENTE.....	12

APÊNDICE ÚNICO – DIRETRIZES PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

1. REGRAS GERAIS

1.1 O sistema de mensuração de desempenho disciplinado neste ANEXO destina-se a fixar os níveis de qualidade e disponibilidade mínimos desejados pelo PODER CONCEDENTE e a permitir a mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA em suas atividades, mediante o cálculo e aplicação do FATOR DE DESEMPENHO (FDE).

1.2 O resultado do FDE compõe o valor do ADICIONAL DE DESEMPENHO a ser pago pela CONCESSIONÁRIA anualmente ao PODER CONCEDENTE, no período sucessivo ao de sua aferição, nos termos do ANEXO V do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA OUTORGA.

1.3 O FDE será calculado anualmente, a partir de avaliações trimestrais que terão início no 13º (décimo terceiro) mês da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

1.4 Serão utilizados dois instrumentos distintos para a mensuração do FDE:

- a) Avaliação de Desempenho; e
- b) Pesquisa de Satisfação do Usuário.

1.5 Para compor o cálculo do FDE, serão verificados 11 (onze) encargos trimestralmente contemplados em 4 (quatro) diferentes dimensões, conforme a Tabela 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.

Dimensão de Avaliação	Encargo Avaliado	Avaliação de Desempenho	Pesquisa de Satisfação do Usuário
Zeladoria	Limpeza	✓	✓
	Qualidade e atualidade de equipamentos	✓	✓
Conservação de recursos naturais	Cuidado à fauna	✓	
	Manejo de áreas verdes	✓	✓
	Gestão de resíduos	✓	
Bem-estar	Segurança	✓	✓
	Acessibilidade	✓	
Experiência do Usuário	Serviço de orientação		✓
	Atividades de lazer, cultura e esporte	✓	✓
	Cordialidade dos Funcionários		✓

	Alimentos & bebidas		✓
--	---------------------	--	---

Tabela 1 - Dimensões, Encargos e Instrumentos de Mensuração de Desempenho

1.6 Todos os indicadores de desempenho deverão ser apurados com frequência trimestral para cada a ÁREA DA CONCESSÃO, considerando cada um dos PARQUES e a PRAÇA, no que couber.

1.7 Todos os cálculos necessários para aferição dos indicadores de desempenho e do FDE apresentados neste ANEXO devem ser realizados considerando-se duas casas decimais e as regras de arredondamento da ABNT NBR 5891.

2. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

2.1 Cada indicador da Avaliação de Desempenho terá a sua aferição realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

2.2 A Avaliação de Desempenho deverá considerar os PLANOS OPERACIONAIS vigentes para o respectivo período de aferição, observando, sobretudo, os itens 3.5 e 3.6 do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, e quando pertinente, os relatórios emitidos pela CONCESSIONÁRIA.

2.3 Para fins de aferição dos indicadores, o VERIFICADOR INDEPENDENTE realizará vistorias *in loco* de maneira aleatória e por amostragem estatisticamente representativa.

2.4 Para constatar a atuação da CONCESSIONÁRIA, o VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá realizar vistorias sem aviso prévio, podendo se valer de profissionais que observem a operação sem identificação prévia, desde que as constatações sejam devidamente registradas para fins de comprovação.

2.5 As orientações e fórmulas específicas para a aferição de cada indicador estão previstas nos itens a seguir bem como no APÊNDICE ÚNICO deste ANEXO.

3. NOTA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO .

3.1 Para o cálculo trimestral da Nota Final da Avaliação de Desempenho (NFAD), serão utilizadas as siglas¹ e os pesos da tabela a seguir:

		Avaliação de Desempenho	
Dimensão de Avaliação	Indicador	Sigla do indicador	Peso do indicador

¹ Em que: N/A = Não se aplica.

çã			
Zeladoria	Limpeza	PC01	12,5%
	Qualidade e atualidade de equipamentos	PC02	12,5%
Conserva- ção de recursos naturais	Cuidado à fauna	PC03	12,5%
	Manejo de áreas verdes	PC04	12,5%
	Gestão de resíduos	PC05	12,5%
Bem-estar	Segurança	PC06	20%
	Acessibilidade	PC07	5%
Experiên- cia do Usuário	Serviço de orientação	N/A	N/A
	Atividades de lazer, cultura e esporte	PC08	12,5%
	Cordialidade dos Funcionários	N/A	N/A
	Alimentos & bebidas	N/A	N/A

Tabela 2 - Encargos e indicadores da Avaliação de Desempenho

3.2 A Nota Final da Avaliação de Desempenho (NFAD) é dada pela seguinte expressão:

$$NFAD = (PC01 \times 0,125) + (PC02 \times 0,125) + (PC03 \times 0,125) + (PC04 \times 0,125) + (PC05 \times 0,125) + (PC06 \times 0,20) + (PC07 \times 0,05) + (PC08 \times 0,125)$$

Em que:

NFAD = Nota Final de Avaliação de Desempenho

PC01 = Nota do Indicador de Desempenho Limpeza

PC02 = Nota do Indicador de Desempenho Qualidade e Atualidade de Equipamentos

PC03 = Nota do Indicador de Desempenho Cuidado à Fauna

PC04 = Nota do Indicador de Desempenho Manejo de Áreas Verdes

PC05 = Nota do Indicador de Desempenho Gestão de Resíduos

PC06 = Nota do Indicador de Desempenho Segurança

PC07 = Nota do Indicador de Desempenho Acessibilidade

PC08 = Nota do Indicador de Desempenho Atividades de Lazer, Cultura e Esporte

3.2.1 A NFAD variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima. Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) para um mesmo indicador de desempenho por 2 (dois) trimestres consecutivos, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido indicador de desempenho, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

3.2.2 Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o referido plano no prazo estipulado, a nota do referido indicador de desempenho deve ser 0 (zero) nos meses subsequentes ao de nota abaixo de 0,5 (cinco décimos), até a apresentação.

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

4.1 As diretrizes para a Pesquisa de Satisfação do Usuário estão dispostas no APÊNDICE ÚNICO – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO, parte integrante deste ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

4.2 As notas dos encargos avaliados pela Pesquisa de Satisfação do Usuário deverão possuir um valor numérico que varie entre 0 (zero) e 1 (um). 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 referido APÊNDICE ÚNICO – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO.

4.3 O formulário a seguir apresenta um questionário exemplificativo. A versão final do questionário deverá ser elaborada pelo INSTITUTO DE PESQUISA e deverá ser apresentado na Etapa I do trabalho do INSTITUTO DE PESQUISA, conforme descrito no item 9.30, e estará sujeita à aprovação do PODER CONCEDENTE.

4.4 O questionário definitivo deve oferecer perguntas objetivas e que avaliem com precisão cada indicador, bem como permitir a adequada padronização das perguntas e a caracterização do perfil demográfico dos USUÁRIOS.

4.5 As notas dos encargos avaliados pela Pesquisa de Satisfação do Usuário deverão possuir um valor numérico que varie entre 0 (zero) e 1 (um). O INSTITUTO DE PESQUISA responsável pela aferição dessa nota é livre para propor o método de se questionar os USUÁRIOS para esse fim, desde que em linha com o referido APÊNDICE ÚNICO – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO e aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO
Idade:
Ocupação:
Etnia:
Gênero: [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				
(+3x/semana)	(+1x/semana)	(até 3x/mês)	(até 1x/mês)	Primeira vez
[]	[]	[]	[]	[]

Qual a distância da 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 metropoli- tana	De outros Estados	De outro país
[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]

Que meio de deslocamento você utilizou para chegar ao parque?

A pé	Bicicleta	Ônibus	Carro próprio	Metrô	Táxi Aplicativo
[]	[]	[]	[]	[]	[]

Qual uso faz do parque?

Esportes	Passeios	Eventos	Outros
[]	[]	[]	[]

Zeladoria

Limpeza	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Como é a limpeza do parque?	[]	[]	[]	[]
Como é a limpeza disponibilidade de supri- mentos dos sanitários?	[]	[]	[]	[]
Qualidade e atualidade dos equipamentos	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Mobiliário (bancos, bebedouros, lixeiras)	[]	[]	[]	[]
Parques infantis	[]	[]	[]	[]
Academias de ginástica	[]	[]	[]	[]
Qualidade e atualidade dos equipamentos	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Bancos, lixeiras, bebedouros.	[]	[]	[]	[]
Brinquedos dos parques infatis	[]	[]	[]	[]
Equipamentos de ginástica	[]	[]	[]	[]
Percursos de caminhada	[]	[]	[]	[]

Conservação de Recursos Naturais

Manejo de áreas verdes	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Estado de conservação das áreas verdes	[]	[]	[]	[]
Estado de conservação dos gramados	[]	[]	[]	[]

Bem Estar

Segurança	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Como você descreve sua sensação de segurança no parque?	[]	[]	[]	[]
Acessibilidade	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Como é acessibilidade do parque?	[]	[]	[]	[]

Experiência do Usuário				
Serviço de Orientação	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
O que você achou da sinalização e orientação do parque?	[]	[]	[]	[]
Como você avalia a comunicação feita pelo parque na internet?	[]	[]	[]	[]
Como é o acesso ao parque?	[]	[]	[]	[]
Atividades de lazer, cultura e esporte	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Qual a qualidade das atividades oferecidas?	[]	[]	[]	[]
Cordialidade dos funcionários	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Como você avalia a cordialidade dos funcionários do parque?	[]	[]	[]	[]

Alimentos e bebidas	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
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?	[]	[]	[]	[]

Figura 1 - Exemplo de formulário de 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 siglas² e os pesos da tabela abaixo.

Dimensão de Avaliação	Indicador	Pesquisa de Satisfação do Usuário	
		Sigla do indicador	Peso do indicador

² Em que: N/A = Não se aplica.

Zeladoria	Limpeza	PS01	10%
	Qualidade e atualidade de equipamentos	PS02	10%
Conservação de recursos naturais	Cuidado com a fauna	N/A	N/A
	Manejo de áreas verdes	PS03	20%
	Gestão de resíduos	N/A	N/A
Bem-estar	Segurança	PS04	20%
	Acessibilidade	N/A	N/A
Experiência do Usuário	Serviço de orientação	PS05	10%
	Atividades de lazer, cultura e esporte	PS06	10%
	Cordialidade dos funcionários	PS07	10%
	Alimentos & bebidas	PS08	10%

Tabela 3 - Encargos e indicadores avaliados pelo USUÁRIO

5.2 A Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS) é descrita pela seguinte expressão:

$$NFPS = (PS01 \times 0,10) + (PS02 \times 0,10) + (PS03 \times 0,20) + (PS04 \times 0,20) + (PS05 \times 0,10) + (PS06 \times 0,10) + (PS07 \times 0,10) + (PS08 \times 0,10)$$

Em que:

NFPS = Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário

PS01 = Nota da Satisfação Relativa à Limpeza

PS02 = Nota da Satisfação Relativa à Qualidade e Atualidade de Equipamentos

PS03 = Nota da Satisfação Relativa ao Manejo de Áreas Verdes

PS04 = Nota da Satisfação Relativa à Segurança

PS05 = Nota da Satisfação Relativa ao Serviço de Orientação

PS06 = Nota da Satisfação Relativa às Atividades de Lazer, Cultura e Esporte

PS07 = Nota da Satisfação Relativa à Cordialidade dos Funcionários

PS08 = Nota da Satisfação Relativa aos 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 Após cada trimestre de aferição, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá elaborar relatório compreendendo o resultado Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário bem como todas as informações pertinentes quanto à pesquisa conduzida, inclusive o perfil demográfico dos USUÁRIOS.

5.5 O INSTITUTO DE PESQUISA deve consolidar e enviar à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE, o relatório quanto a pesquisa de satisfação de Usuários, compreendendo o resultado da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário, conforme subitem 5.4, no prazo de até 10 (dez) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

5.6 Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) na qualidade de serviço para um mesmo indicador da Pesquisa de Satisfação do Usuário por 2 (dois) trimestres consecutivos, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido indicador da Pesquisa de Satisfação do Usuário, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

5.6.1 Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o referido plano no prazo estipulado, a nota do referido indicador da Pesquisa de Satisfação do Usuário deve ser 0 (zero) nos meses subsequentes ao de nota abaixo de 0,5 (cinco décimos), até a apresentação.

6. FATOR DE DESEMPENHO

6.1 A cada trimestre deverá ser calculada a nota do Fator de Desempenho Trimestral, em que o peso da Avaliação de Desempenho será de 40% (quarenta por cento) e a nota referente à Pesquisa de Satisfação do Usuário terá o peso de 60% (sessenta por cento), conforme a fórmula a seguir:

$$FDEt = (NFAD \times 0,40) + (NFPS \times 0,60)$$

Em que:

FDEt = Nota do Fator de Desempenho Trimestral;

NFAD = Nota Final de Avaliação de Desempenho obtida em cada trimestre do ano; e

NFPS = Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário obtida em cada trimestre do ano.

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

6.3 O FATOR DE DESEMPENHO será calculado anualmente pela média aritmética do Fator de Desempenho Trimestral de 4 (quatro) trimestres subsequentes.

7. CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES

7.1 Caso o INSTITUTO DE PESQUISA, por razões atribuíveis à CONCESSIONÁRIA, não realize as pesquisas conforme disposto nesse ANEXO, será atribuída a nota mínima à Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS).

7.2 Caso o INSTITUTO DE PESQUISA, por razões atribuíveis ao PODER CONCEDENTE, não realize as pesquisas conforme disposto nesse ANEXO, será atribuída a nota máxima à Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS)

7.3 Caso o VERIFICADOR INDEPENDENTE, por razões atribuíveis à CONCESSIONÁRIA, não realize as avaliações conforme disposto nesse ANEXO, será atribuída a nota mínima à Nota Final da Avaliação de Desempenho (NFAD).

7.4 Caso o VERIFICADOR INDEPENDENTE, por razões atribuíveis ao PODER CONCEDENTE, não realize as avaliações conforme disposto nesse ANEXO, será atribuída a nota máxima à Nota Final da Avaliação de Desempenho (NFAD).

8. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

8.1 Após cada trimestre de aferição, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá elaborar Relatório de Desempenho compreendendo o resultado da Nota Final de Avaliação de Desempenho bem como todas as informações utilizadas para a sua aferição e dos indicadores de desempenho que o compõem.

8.2 O VERIFICADOR INDEPENDENTE deve consolidar e enviar à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE, o Relatório de Desempenho, compreendendo o resultado da Nota Final de Avaliação de Desempenho e do Fator de Desempenho Trimestral, conforme subitem 8.1, no prazo de até 5 (cinco) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

8.3 O VERIFICADOR INDEPENDENTE deve enviar às PARTES, a cada 4 (quatro) trimestres, o resultado da aferição do FATOR DE DESEMPENHO, sendo o primeiro envio no 25º (vigésimo quinto) mês contado a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

8.4 O VERIFICADOR INDEPENDENTE deve consolidar e enviar à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE o resultado da aferição do FATOR DE DESEMPENHO, nos termos do item 8.3, no prazo de até 5 (cinco) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

8.5 Recebido o RELATÓRIO DE DESEMPENHO /ou o resultado da aferição do FATOR DE DESEMPENHO de que trata o subitem 8.2 e subitem 8.3, a CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE têm o prazo de até 10 (dez) dias para avaliar e contestar o seu conteúdo.

8.5.1 Havendo discordância, a CONCESSIONÁRIA ou o PODER CONCEDENTE deverão apresentar seu próprio relatório de desempenho, no prazo de até 10 (dez) dias a partir do término do prazo do subitem 8.5, contendo o cálculo devidamente fundamentado dos indicadores de desempenho, do FDE ou Fator de Desempenho Trimestral.

8.5.2 Eventual discordância quanto ao FDE ou Fator de Desempenho Trimestral aferido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE trazida pela CONCESSIONÁRIA ou PODER CONCEDENTE deve ser solucionada entre as PARTES por meio dos mecanismos de solução de conflitos previstos no Capítulo XIV – SOLUÇÃO DE CONFLITOS do CONTRATO.

8.6 O VERIFICADOR INDEPENDENTE não substitui e nem afasta o exercício do poder de fiscalização do PODER CONCEDENTE no âmbito da CONCESSÃO.

8.7 A contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE não impede que o PODER CONCEDENTE realize a aferição dos indicadores ou eventuais vistorias por conta própria.

8.7.1 Nos casos previstos no subitem acima, o PODER CONCEDENTE poderá contestar os resultados das medições realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, conforme procedimento previsto no item 8.5.1.

8.8 As vistorias para preenchimento dos formulários de avaliação podem ocorrer independentemente de aviso prévio, devendo a CONCESSIONÁRIA conferir livre acesso aos fiscais do PODER CONCEDENTE e/ou aos responsáveis do VERIFICADOR INDEPENDENTE a todas as instalações dos TERMINAIS, desde que estejam a trabalho, devidamente credenciados e identificados.

8.9 À CONCESSIONÁRIA é facultado, em qualquer caso, o acompanhamento das vistorias *in loco*.

8.10 Havendo a necessidade de se realizar vistorias sem que haja VERIFICADOR INDEPENDENTE contratado, o PODER CONCEDENTE deve realizar as vistorias necessárias durante o período que perdurar a situação, devendo a CONCESSIONÁRIA ressarcir ao PODER CONCEDENTE qualquer custo adicional decorrente exclusivamente dessa(s) atividade(s).

8.11 Os órgãos de controle da Administração Pública do Município de São Paulo, observado o âmbito de suas competências, podem verificar a exatidão do processo de aferição dos indicadores de desempenho, bem como o integral atendimento das obrigações do VERIFICADOR INDEPENDENTE, segundo os termos de sua contratação.

9. DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA E VERIFICADOR INDEPENDENTE

9.1 O VERIFICADOR INDEPENDENTE e o INSTITUTO DE PESQUISA devem ser pessoas jurídicas de direito privado que comprovem total independência e imparcialidade com relação à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE.

9.2 O INSTITUTO DE PESQUISA deve ser pessoa jurídica de direito privado com comprovada experiência em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas.

9.3 O VERIFICADOR INDEPENDENTE e o INSTITUTO DE PESQUISA serão selecionados pelo PODER CONCEDENTE e contratados, sob o regime privado, pela CONCESSIONÁRIA, a quem competirá arcar, integralmente, com os respectivos custos da contratação.

9.4 A atuação do VERIFICADOR INDEPENDENTE e do INSTITUTO DE PESQUISA terá início até o 12º (décimo segundo) mês da DATA DA ORDEM DE INÍCIO e perdurará até o final do CONTRATO, sendo que a Etapa I descritas nos subitens a) e 9.31 “a)” devem estar finalizadas até o início do período de aferição do primeiro FDE.

9.5 A contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE e do INSTITUTO DE PESQUISA deverá observar as diretrizes indicadas no corpo deste Anexo e no CONTRATO.

9.6 A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, para prévia homologação do PODER CONCEDENTE, no prazo de 9 (nove) meses da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, ao menos 3 (três) empresas ou consórcios de empresas que reúnam as condições mínimas de qualificação para atuar como VERIFICADOR INDEPENDENTE e como INSTITUTO DE PESQUISA, devendo se tratar de empresas distintas entre si.

9.7 As empresas ou consórcios deverão atender os seguintes requisitos:

- a) ter pelo menos 10 (dez) anos de experiência no objeto;
- b) ter comprovadamente executado serviços de características semelhantes aos descritos neste item, assim entendidos como atividades de verificação, auditoria, gerenciamento e supervisão para o caso do VERIFICADOR INDEPENDENTE e experiência em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas para o caso do INSTITUTO DE PESQUISA;
- c) não ser controladora, controlada ou coligada da CONCESSIONÁRIA ou de seus acionistas;
- d) não estar submetida a liquidação, intervenção ou Regime de Administração Especial Temporária - RAET, falência ou recuperação judicial; não encontrar-se em cumprimento de pena de suspensão temporária de participação em licitação ou impedimento de contratar com a Administração; não ter sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, bem como não ter sido condenada, por sentença transitada em julgado, a pena de interdição de direitos devido à prática de crimes ambientais, conforme disciplinado no art. 10 da Lei nº9.605, de 12.02.1998;
- e) contar com equipe técnica de especialistas de nível superior, qualificados profissionalmente.

9.8 As propostas entregues pelas empresas pré-selecionadas serão avaliadas pelo PODER CONCEDENTE. A avaliação e seleção da proposta dos participantes do processo serão realizadas observando cumulativamente aos seguintes critérios:

- a) Atendimento aos parâmetros estabelecidos neste Anexo;
- b) Preço compatível com o mercado;
- c) Experiência e qualificação compatível com o objeto do contrato.

9.9 O PODER CONCEDENTE poderá, a seu critério e a qualquer tempo:

a) Solicitar das participantes da seleção informações adicionais para ratificar ou complementar sua proposta; e

b) Excluir da seleção, empresas que possivelmente tenham interesses conflituosos com a prestação dos serviços, de modo a comprometer sua independência e imparcialidade.

9.10 O PODER CONCEDENTE se manifestará, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, acerca da adequação das empresas ou consórcios de empresas apresentados pela CONCESSIONÁRIA, cabendo à CONCESSIONÁRIA formalizar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias antes do início da atuação do VERIFICADOR INDEPENDENTE e do INSTITUTO DE PESQUISA, a contratação de uma entre as homologadas pelo PODER CONCEDENTE, para atuar como VERIFICADOR INDEPENDENTE e para atuar como INSTITUTO DE PESQUISA.

9.11 Observados os requisitos e impedimentos referidos previstos neste Anexo, a equipe do VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá contar com especialistas de nível superior em todas as áreas de conhecimento relevantes para o desempenho das atribuições elencadas neste Anexo, devendo ainda ter à disposição.

9.12 Dentre os profissionais indicados para compor a equipe técnica do VERIFICADOR INDEPENDENTE, deverão necessariamente estar relacionadas, pessoas devidamente qualificadas profissionalmente para as devidas certificações com emissão de relatórios e laudos técnicos de aferição do cumprimento de todas as diretrizes constantes deste contrato, com observância das normas nacionais e internacionais e demais técnicas e métodos aplicáveis à CONCESSÃO.

9.13 Caso a CONCESSIONÁRIA não contrate o VERIFICADOR INDEPENDENTE ou o INSTITUTO DE PESQUISA selecionado pelo PODER CONCEDENTE ou não atenda aos prazos estabelecidos para tanto, estará sujeita às penalidades previstas no CONTRATO.

9.14 O contrato a ser celebrado entre a CONCESSIONÁRIA e o VERIFICADOR INDEPENDENTE, bem como o contrato a ser celebrado entre a CONCESSIONÁRIA e o INSTITUTO DE PESQUISA, não poderá exceder o prazo de vigência de 5 (cinco) anos e, sempre que houver disponibilidade no mercado, deverá ser promovida a rotatividade entre a empresa e os profissionais a serem contratados.

9.15 Em até 6 (seis) meses antes do advento da rescisão do contrato celebrado com o VERIFICADOR INDEPENDENTE a CONCESSIONÁRIA deverá iniciar procedimento de seleção de novo VERIFICADOR INDEPENDENTE mediante submissão das empresas selecionadas ao PODER CONCEDENTE.

9.16 Em até 6 (seis) meses antes do advento da rescisão do contrato celebrado com o INSTITUTO DE PESQUISA a CONCESSIONÁRIA deverá iniciar procedimento de seleção de novo INSTITUTO DE PESQUISA mediante submissão das empresas selecionadas ao PODER CONCEDENTE.

9.17 Quando da contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, a CONCESSIONÁRIA fará constar no contrato a obrigação do VERIFICADOR INDEPENDENTE atender integralmente ao disposto no CONTRATO.

9.18 Quando da contratação do INSTITUTO DE PESQUISA, a CONCESSIONÁRIA fará constar no contrato a obrigação do INSTITUTO DE PESQUISA atender integralmente ao disposto no CONTRATO.

VEDAÇÕES

9.19 Não poderão ser contratadas como VERIFICADOR INDEPENDENTE ou como INSTITUTO DE PESQUISA as seguintes pessoas jurídicas e ou consórcios:

- a) Impedidas ou suspensas de contratar com a Administração Pública;
- b) Cujos sócios tenham participação direta ou indireta na administração ou no quadro societário da CONCESSIONÁRIA;
- c) Que prestem serviço de auditoria independente no âmbito do CONTRATO;
- d) Que possuam contrato vigente com a CONCESSIONÁRIA, ainda que com objeto diverso; e
- e) Que, de alguma forma, possam ter sua independência e imparcialidade comprometidas.

CONTRATO

9.20 A CONCESSIONÁRIA deverá, na forma estabelecida no CONTRATO, elaborar e submeter à aprovação do PODER CONCEDENTE o Termo de Referência para a contratação e Minuta de Contrato a ser celebrado com o VERIFICADOR INDEPENDENTE e com o INSTITUTO DE PESQUISA, observadas as disposições específicas contidas no CONTRATO.

9.21 A Minuta de Contrato deverá conter, pelos menos, as seguintes disposições:

- a) objeto do CONTRATO;
- b) objeto da contratação em questão;
- c) A descrição detalhada das atividades a serem desenvolvidas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE ou pelo INSTITUTO DE PESQUISA;
- d) Os relatórios a serem entregues e os respectivos prazos;
- e) Duração do contrato limitada a 5 (cinco) anos;
- f) Condições de sigilo e de propriedade das informações;
- g) Relacionamento com o contratante e com o PODER CONCEDENTE.

9.22 A Minuta de Contrato deverá prever que o VERIFICADOR INDEPENDENTE, bem como o do INSTITUTO DE PESQUISA, em seu respectivo contrato, atuará com independência e imparcialidade.

9.23 A avaliação dos serviços prestados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, bem como do INSTITUTO DE PESQUISA, por parte da Contratante se restringirá à observância dos seus aspectos formais, tais como, apresentação em formato adequado, no prazo avençado, subscrito por pessoa competente, dentre outros.

9.24 Eventuais discordâncias quanto ao conteúdo produzido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE ou pelo INSTITUTO DE PESQUISA serão dirimidas conforme os mecanismos de solução de conflitos previstos no CONTRATO.

9.25 A formalização do contrato entre a CONCESSIONÁRIA e o VERIFICADOR INDEPENDENTE, bem como entre a CONCESSIONÁRIA e o INSTITUTO DE PESQUISA, e de eventuais aditivos dependerá da aprovação prévia do PODER CONCEDENTE o qual figurará como interveniente e anuente da avença.

RELAÇÃO COM AS PARTES

9.26 Todos os documentos, relatórios, manuais, análises e estudos produzidos pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE ainda que em versões preliminares, deverão ser produzidos em duas vias e entregues, concomitantemente, à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE.

9.27 Para aqueles serviços em que o VERIFICADOR INDEPENDENTE atuará mediante demanda, tanto a CONCESSIONÁRIA, quanto o PODER CONCEDENTE poderão requerer formalmente sua prestação, devendo o VERIFICADOR INDEPENDENTE cientificar a outra parte de imediato.

9.28 O VERIFICADOR INDEPENDENTE e o INSTITUTO DE PESQUISA gozam de total independência técnica para realização dos serviços ora contratados, sendo que eventuais discordâncias

quanto ao conteúdo do seu trabalho não ensejará a aplicação de quaisquer penalidades, atrasos ou descontos sobre sua remuneração.

9.29 A CONCESSIONÁRIA garantirá ao PODER CONCEDENTE e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE acesso irrestrito às instalações e equipamentos da CONCESSÃO assim como aos sistemas de acompanhamento e monitoramento dos SERVIÇOS, quando aplicável.

9.30 O trabalho 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, consistirá no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados e no desenvolvimento 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: consistente 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.

9.31 O trabalho do VERIFICADOR INDEPENDENTE será dividido em duas etapas, de acordo com as demais regras deste ANEXO:

a) Etapa I consiste no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados da CONCESSIONÁRIA e da metodologia de realização das pesquisas, como os métodos para seleção da amostra aleatória e representativa dos dados que subsidiarão o cálculo dos indicadores de desempenho, 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 CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE.

b) Etapa II consiste na aferição dos indicadores de desempenho, na coleta de dados, e na verificação e cálculo dos indicadores de desempenho durante a vigência do CONTRATO, prevendo-se, também, o aperfeiçoamento do diagnóstico elaborado na Etapa I, a partir dos procedimentos verificados empiricamente, conforme aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

APÊNDICE ÚNICO - DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO

1. DIRETRIZES PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO E PESQUISA DE USO PÚBLICO

- 1.1. Este apêndice tem como objetivo estabelecer as diretrizes que deverão ser seguidas para a realização de pesquisas com os USUÁRIOS, a saber: (i) Pesquisa de Satisfação do Usuário; e (ii) Pesquisa de Uso Público.
- 1.2. Para fins de avaliação do FATOR DE DESEMPENHO do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (SMD), não será considerada a Pesquisa de Uso Público.
- 1.3. A CONCESSIONÁRIA deverá contratar entidade especializada e reconhecida para a elaboração da metodologia de pesquisa e sua execução.
- 1.4. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE os resultados das pesquisas com os USUÁRIOS, conforme disposto abaixo, além da totalidade dos dados primários coletados sistematizados para análises estatísticas, inclusive os dados coletados adicionalmente às pesquisas por iniciativa da CONCESSIONÁRIA no âmbito do APÊNDICE I – PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA CONCESSÃO.
- 1.5. Os resultados disponibilizados deverão conter a descrição da metodologia utilizada para sua obtenção e a significância estatística dos dados apresentados.
- 1.6. Deverá ser realizada a análise dos dados primários coletados para a elaboração de índices de satisfação, relatórios e outros produtos que se fizerem necessários.
- 1.7. Alterações na metodologia adotada nas pesquisas, durante o período da CONCESSÃO, não deverão impactar a comparação entre os dados coletados em diferentes momentos, de modo a viabilizar uma série histórica estatisticamente confiável.
- 1.8. Para a coleta de dados diretamente com os USUÁRIOS, deverão ser observadas, no mínimo, as seguintes diretrizes:
 - i. Deverão ser realizadas entrevistas estruturadas, com formulário elaborado e aplicado diretamente aos USUÁRIOS no formato presencial;
 - ii. Para pesquisas amostrais, deverá ser definida uma amostra que represente características de toda população a partir da qual a amostra foi retirada;
 - iii. Deverão ser previstos, no mínimo, 30% (trinta por cento) de entrevistadores bilíngues para que seja traçado o perfil de turistas estrangeiros que visitam os parques.
- 1.9. A entidade responsável pelas pesquisas deverá garantir a integridade da coleta de dados por seus funcionários diretos ou subcontratados.

1.10. As entrevistas deverão, preferencialmente, ocorrer com os USUÁRIOS que estejam deixando o perímetro dos PARQUES e da PRAÇA, independentemente de quanto tempo permaneceram em sua área.

Sem prejuízo do disposto na cláusula 1.10, para atestar a satisfação dos USUÁRIOS em relação a equipamentos e serviços específicos, como equipamentos de lazer e culturais, as entrevistas deverão, preferencialmente, ser realizadas in loco, após o uso desses equipamentos e/ou serviços.

1.11. A pesquisa deverá ter uma abrangência ampla e balanceada, considerando as variações climáticas que ocorrem ao longo do período de coleta de dados e contemplando períodos matutino, vespertino e noturno, em dias úteis, feriados e finais de semana.

2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

2.1. A Pesquisa de Satisfação do Usuário tem como objetivo aferir o nível de satisfação do USUÁRIO a partir de sua experiência nos PARQUES e na PRAÇA e deverá ser realizada observado o disposto no ANEXO V do CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, inclusive quanto à contratação do INSTITUTO DE PESQUISA responsável pela realização das atividades desta pesquisa.

3. PESQUISA DE USO PÚBLICO

3.1. A Pesquisa de Uso Público tem como objetivo aferir as principais características relacionadas aos principais usos, perfil sócio econômico e demográfico e número de USUÁRIOS.

3.2. A Pesquisa de Uso Público deverá ser realizada, pela primeira vez, em até 1 (um) ano contado da DATA DA ORDEM DE INÍCIO e, após essa primeira vez, deverá ser realizada a cada 2 (dois) anos, contados da data de realização da primeira Pesquisa de Uso Público.

3.3. No âmbito da Pesquisa de Uso Público, deverá ser aferido o número de USUÁRIOS nos PARQUES e na PRAÇA, de maneira individualizada, a partir da utilização de uma metodologia específica e confiável, considerando, no mínimo, as variações climáticas e de dias da semana, que possam influenciar a quantidade de USUÁRIOS presentes.

3.4. As análises deverão incluir, no mínimo, comparações entre variáveis relacionadas ao perfil demográfico dos USUÁRIOS, os usos e atividades realizadas e a sua percepção em relação aos serviços prestados.

3.5. A Pesquisa de Uso Público deverá conter um levantamento demográfico dos USUÁRIOS dos PARQUES e PRAÇA, contendo, no mínimo, os seguintes dados dos USUÁRIOS:

- i. Idade;
- ii. Escolaridade;
- iii. Identidade étnico-racial;

- iv. Gênero;
- v. Deficiência física;
- vi. Origem; e
- vii. Renda domiciliar per capita.

3.6. Para o levantamento do item “Origem”, a pesquisa deverá coletar dados com a maior precisão geográfica possível, como endereço ou CEP de residência, possibilitando o seu uso em sistemas de informação geográfica.

3.7. A Pesquisa de Uso Público deverá aferir os principais usos e atividades realizadas nos PARQUES e PRAÇA, através de pesquisa com metodologia observacional, entrevistas estruturadas presenciais, ou outra metodologia pertinente.

3.8. A Pesquisa de Uso Público deverá ser estruturada em “usos agregados” e “usos específicos”, no qual cada um dos “usos agregados” deverá ser composto em sua totalidade por “usos específicos” de maneira a contemplar, exaustivamente, todos os usos possíveis dentro de sua categoria.

3.9. Os “usos agregados” deverão aferir de maneira agregada, no mínimo, a parcela de USUÁRIOS que realizou, durante o período de permanência na área dos PARQUES e PRAÇA, as seguintes atividades:

- i. Atividades culturais;
- ii. Contemplação;
- iii. Eventos;
- iv. Práticas esportivas;
- v. Serviços de alimentação; e
- vi. Outros.

3.10. Ademais, o levantamento deverá também incluir informações variadas, tais como:

- i. Acompanhamento por animais de estimação;
- ii. Acompanhamento por crianças;
- iii. Consumo em loja de conveniência e suvenires;
- iv. Dispêndio financeiro na ÁREA DA CONCESSÃO;
- v. Meio de transporte utilizado;

- vi. Número de pessoas acompanhando o USUÁRIO na visita;
 - vii. Percepção de necessidade de melhoria; e
 - viii. Tempo que os USUÁRIOS permaneceram nos ÁREA DA CONCESSÃO.
- 3.11. Os dados deverão ser apresentados de modo que seja possível estabelecer relações entre os dados demográficos e os dados coletados no âmbito da pesquisa.