



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**

**CONSULTA PÚBLICA CP/001/2024/SGM-SEDP**

**PROCESSO SEI 6011.2022/0002236-4**

**CONCORRÊNCIA Nº [•]/2024**

**CONCESSÃO A TÍTULO ONEROSO PARA IMPLANTAÇÃO, MODERNIZAÇÃO E GESTÃO DE  
PONTOS COMERCIAIS DE RUA NA CIDADE DE SÃO PAULO**

**ANEXO IV DO CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**

Este ANEXO é composto pelo seguinte APÊNDICE, que lhe é parte integrante e indissociável:

APÊNDICE I – DIRETRIZES DE PESQUISA COM O USUÁRIO

CONSULTA PÚBLICA



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**

**ÍNDICE**

1.	REGRAS GERAIS .....	4
2.	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO .....	4
3.	NOTA FINAL DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO .....	6
4.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO .....	12
5.	NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO .....	13
6.	FATOR DE DESEMPENHO .....	15
7.	CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES .....	17
8.	PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO .....	17
9.	DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA E AGENTE TÉCNICO DE APOIO .....	18



## **CIDADE DE SÃO PAULO**

### **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 ADICIONAL DE DESEMPENHO deve ser aferido a cada trimestre e o cálculo para fins de pagamento deve ser realizado anualmente, com relação aos 4 (quatro) trimestres anteriores.

**1.4.** Os indicadores para cálculo do FATOR DE DESEMPENHO começarão a ser mensurados a partir do 2º (segundo) ano da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, nos termos do ANEXO IV – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

**1.5.** A partir do 9º (nono) trimestre da concessão, o montante será equivalente a 100% (cem por cento) do OBJETO, ou seja, a todos PONTOS COMERCIAIS DE RUA e MOBILIÁRIOS URBANOS associados.

**1.6.** Antes do 5º (quinto) trimestre, o valor do FDE será considerado 1 (um). A partir do 9º (nono) trimestre, o FDE será mensurado para os PONTOS COMERCIAIS DE RUA e seus respectivos MOBILIÁRIOS URBANOS.

**1.7.** Serão utilizados dois instrumentos distintos para a mensuração trimestral do FDE: a Avaliação de Desempenho e a Pesquisa de Satisfação do Usuário.

### **2. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

**2.1.** Cada indicador da Avaliação de Desempenho terá a sua aferição realizada pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO.

**2.2.** Para fins de aferição dos indicadores, o AGENTE TÉCNICO DE APOIO realizará vistorias *in loco* de maneira aleatória e por amostragem estatisticamente representativa.

**2.3.** O tamanho da amostra foi calculado pela fórmula<sup>1</sup> abaixo:

---

<sup>1</sup> Página 58 do Manual “Técnicas de Amostragem para Auditorias” de 2002 do TCU.



## CIDADE DE SÃO PAULO

$$n = (Z^2 \times p0) \times (1 - p0) : (e^2)$$

Em que:

n = Tamanho da Amostra

Z = Variável da Distribuição Normal Padrão

p0 = Estimativa inicial da proporção de sucessos

e = Erro amostral admitido

**2.4.** O valor de Z é 1,96 (um vírgula noventa e seis) para um nível de confiança de 95% (noventa e cinco por cento). Assumindo um erro amostral admitido (e) de 10% (dez por cento) e uma proporção inicial (p0) de PONTOS COMERCIAIS DE RUA não conformes de 50% (cinquenta por cento)<sup>1</sup>, o tamanho da amostra resultante é de 97 (noventa e sete) PONTOS COMERCIAIS DE RUA por trimestre.

**2.5.** A amostra deve ser randômica e obtida por sorteio que possa ser auditado pelas PARTES. O sorteio deverá ser feito no início do dia da própria fiscalização, sem definição prévia ou comunicação a qualquer das PARTES.

**2.6.** Para constatar a atuação da CONCESSIONÁRIA, o AGENTE TÉCNICO DE APOIO realizará vistorias sem aviso prévio, podendo se valer de profissionais que observem a operação dos PONTOS COMERCIAIS DE RUA sem identificação prévia, desde que as constatações sejam devidamente registradas para fins de comprovação.

**2.7.** As vistorias deverão fazer referência aos PONTOS COMERCIAIS DE RUA analisados, por meio da utilização do código individual constante do ANEXO IV – LISTA DE ENDEREÇOS.

**2.8.** Os PONTOS COMERCIAIS DE RUA que não foram selecionados para amostra mencionada nos subitens 2.2 e 2.5 durante os 3 (três) primeiros trimestres do ano de exercício e, portanto, não foram objeto de vistoria pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO neste período deverão ser, obrigatoriamente, vistoriados no 4º (quarto) trimestre do mesmo ano de exercício.

**2.9.** A vistoria do 4º (quarto) trimestre do ano de exercício deverá ter como objeto os PONTOS COMERCIAIS DE RUA sorteados para este período, conforme a metodologia de amostragem descrita pelos subitens 2.2 e 2.5, somados aos PONTOS COMERCIAIS DE RUA mencionados no subitem 2.8.



## CIDADE DE SÃO PAULO

### 3. NOTA FINAL DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

3.1. Para o cálculo da Nota Final de Avaliação de Desempenho (NFAD), que comporá o cálculo do FDE, serão utilizados as siglas e os pesos da tabela a seguir:

**Tabela 1 - Encargos e Indicadores da Avaliação de Desempenho**

Dimensão de Avaliação	Sigla do indicador	Peso do indicador
Limpeza e Higiene	AD01	30%
Infraestrutura dos PONTOS COMERCIAIS DE RUA	AD02	30%
Manutenção do MOBILIÁRIO URBANO	AD03	30%
Controle Interno	AD04	10%

Fonte: Elaboração própria, 2023.

3.2. A mensuração de cada Indicador de Desempenho para cada um dos PONTOS COMERCIAIS DE RUA e MOBILIÁRIO URBANO ( $AD_{ij}$ ) da amostra será obtida conforme procedimento de verificação detalhado nos itens 3.123. e 3.13.

3.3. A média aritmética dos valores obtidos no Indicador de Desempenho para cada um dos PONTOS COMERCIAIS DE RUA e MOBILIÁRIO URBANO ( $AD_{ij}$ ) será o Indicador de Desempenho ( $AD_i$ ).

$$AD_i = \sum \frac{AD_{ij}}{n}$$

Em que:

$AD_i$  = Indicador de Desempenho Geral

$\sum AD_{ij}$  = Somatório das notas de Indicador de Desempenho do Grupo  $i$  de todos os PONTOS COMERCIAIS DE RUA e MOBILIÁRIO URBANO  $j$  a eles associados

$n$  = Número de elementos da amostra

3.4. As notas de cada indicador da Avaliação de Desempenho ( $AD_i$ ) de cada conjunto de PONTO COMERCIAL DE RUA e MOBILIÁRIO URBANO irão de 1 (um) a 5 (cinco), em que 1 (um) corresponde à não apresentação do item ou à apresentação do parâmetro em desconformidade e 5 (cinco) corresponde à apresentação do item em conformidade com todos os parâmetros.

3.5. A Nota Geral de cada Indicador de Desempenho ( $AD_{ig}$ ), que comporá o cálculo da Nota Final de Avaliação de Desempenho, será calculada a partir da média aritmética das notas obtidas



## CIDADE DE SÃO PAULO

para cada Indicador de Desempenho (ADi) de cada PONTO COMERCIAL DE RUA E MOBILIÁRIO URBANO da amostra, conforme tabela abaixo:

**Tabela 2 - Nota Geral dos Indicadores de Desempenho**

Média Aritmética de ADi	Nota ADi Geral (ADig)
≥ 4,5	1,00
≥4 e <4,5	0,75
≥3 e <4	0,50
≥2 e <3	0,25
<2	0

Fonte: Elaboração própria, 2023.

**3.6.** A Nota Final da Avaliação de Desempenho (NFAD) de cada PONTO COMERCIAL DE RUA e MOBILIÁRIO URBANO associado é dada pela seguinte expressão:

$$\text{NFAD} = (\text{AD01g} \times 0,30) + (\text{AD02g} \times 0,30) + (\text{AD03g} \times 0,30) + (\text{AD04g} \times 0,10)$$

Em que:

NFAD = Nota Final de Avaliação de Desempenho

AD01g = Nota do Indicador de Desempenho Limpeza

AD02g = Nota do Indicador de Infraestrutura dos PONTOS COMERCIAIS DE RUA

AD03g = Nota do Indicador de Manutenção do MOBILIÁRIO URBANO

AD04g = Nota do Indicador de Controle Interno

**3.7.** O indicador de Controle Interno (AD04) será calculado trimestralmente para o conjunto completo de PONTOS COMERCIAIS DE RUA E MOBILIÁRIO URBANO da amostra.

**3.8.** Caso o MOBILIÁRIO URBANO da amostra do conjunto não tenha sido instalado ou não esteja operante, quando já deveria ter sido instalado e/ou estar em operação, nos termos do CONTRATO e do CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, a Nota do Indicador de Manutenção do MOBILIÁRIO URBANO será considerada igual a 0 (zero).

**3.9.** Caso o PONTO COMERCIAL DE RUA da amostra utilizada pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO não tenha sido instalado ou não esteja operante, quando já deveria ter sido instalado e/ou estar em operação, nos termos do CONTRATO e do CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, a Nota dos indicadores AD01, AD02, AD03, elencados acima, será considerada igual a 0 (zero).



## CIDADE DE SÃO PAULO

**3.10.** A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, trimestralmente, o RELATÓRIO TRIMESTRAL GERENCIAL com evidências de seu desempenho nas dimensões de avaliação nos termos estabelecidos no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**3.11.** A mensuração de cada indicador da Avaliação de Desempenho será preenchida para cada 1 (um) dos 97 (noventa e sete) PONTOS COMERCIAIS DE RUA e para o MOBILIÁRIO URBANO associado a tais pontos da amostra estatisticamente determinada segundo processo detalhado no item 2.3.

**3.12.** Caso a CONCESSIONÁRIA apresente a nota ADi Geral (ADig) menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) para um mesmo indicador de desempenho por 2 (dois) trimestres, a partir do 24º (vigésimo quarto) mês, 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.

**3.12.1.** 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.

**3.13.** A Mensuração dos Indicadores de Desempenho será aferida a partir dos itens específicos, a serem avaliados separadamente, de cada uma das dimensões de Avaliação conforme detalhados na tabela abaixo.

**Tabela 3 - Mensuração dos indicadores de desempenho: itens a serem avaliados para o Indicador de Desempenho**

<b>Dimensão de avaliação</b>	<b>Itens específicos</b>
<b>Limpeza e Higiene</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Área interna</li><li>• Superfícies exteriores</li><li>• Área de influência</li><li>• Mobiliário Urbano</li></ul>
<b>Infraestrutura dos PONTOS COMERCIAIS DE RUA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilidade da rede Wi-Fi de acesso público</li><li>• Realização da Manutenção predial</li><li>• Conformidade da Manutenção Predial</li></ul>
<b>Manutenção do MOBILIÁRIO URBANO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Condições do(s) banco(s) (quando houver)</li><li>• Condições do(s) paraciclo(s) (quando houver)</li><li>• Condições do(s) bebedouro(s) (quando houver)</li><li>• Condições da(s) lixeira(s) (quando houver)</li></ul>
<b>Controle Interno</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relatórios Trimestrais Gerenciais</li><li>• Relatório Anuais Gerenciais</li></ul>

Fonte: Elaboração própria, 2023.





## CIDADE DE SÃO PAULO

**3.14.** A média aritmética dos itens específicos abarcados em cada uma das Dimensões de Avaliação será o valor do Indicador de Desempenho para cada um dos PONTOS COMERCIAIS DE RUA e MOBILIÁRIO URBANO (ADij) da amostra no respectivo grupo de indicadores.

**3.15.** Para cada um dos PONTOS COMERCIAIS DE RUA e MOBILIÁRIOS URBANOS associados da amostra, (AD01<sub>j</sub>), serão calculados os indicadores do Grupo 1 – Limpeza e Higiene. A nota atribuída a este grupo para o PONTO COMERCIAL DE RUA e MOBILIÁRIO URBANO associado será a média aritmética das notas de cada um dos itens estabelecidos na Tabela 4.

**Tabela 4 - Indicadores de Limpeza e Higiene**

Grupo 1 – Limpeza e Higiene							
Item	Avaliação	Forma de Medição	Nota de Avaliação				
			5	4	3	2	1
Área interna	Conformidade com critérios de Limpeza <sup>1</sup> (número de ocorrências pendentes)	Verificação <i>in loco</i>	0 ocorrências	1 ocorrência	2 ocorrências	Até 4 ocorrências	Acima de 5 ocorrências
Superfícies exteriores	Conformidade com critérios de Limpeza <sup>2</sup> (número de ocorrências pendentes)	Verificação <i>in loco</i>	0 ocorrências	1 ocorrência	2 ocorrências	Até 4 ocorrências	Acima de 5 ocorrências
Área de influência	Conformidade com critérios de Limpeza <sup>3</sup> (número de ocorrências pendentes)	Verificação <i>in loco</i>	0 ocorrências	1 ocorrência	2 ocorrências	Até 4 ocorrências	Acima de 5 ocorrências
Mobiliário Urbano (apenas quando houver)	Conformidade com critérios de Limpeza <sup>4</sup> (número de ocorrências pendentes)	Verificação <i>in loco</i>	0 ocorrências	1 ocorrência	2 ocorrências	Até 4 ocorrências	Acima de 5 ocorrências

Fonte: Elaboração própria, 2023.

<sup>1</sup> Ocorrências são: locais com presença de lixo no piso, com presença de odores desagradáveis, e paredes e demais estruturas sujas.

<sup>2</sup> Ocorrências são: presença de sujeira não decorrente de intempéries naturais, como pixações, objetos afixados nas superfícies externas e demais marcas de sujeira.

<sup>3</sup> Ocorrências são: locais com presença de lixo ou grande concentração de folhas caídas no piso.

<sup>4</sup> Ocorrências são: presença de sujeira não decorrente de intempéries naturais, como pixações, objetos afixados nas superfícies externas e demais marcas de sujeira.



## CIDADE DE SÃO PAULO

**3.16.** A média aritmética das notas obtidas por todos os PONTOS COMERCIAIS DE RUA e MOBILIÁRIOS URBANOS associados da amostra nesse indicador, será o Indicador de Desempenho Geral (AD01), para o Grupo 1 – Limpeza e Higiene.

**3.17.** Para cada 1 (um) dos PONTOS COMERCIAIS DE RUA e MOBILIÁRIOS URBANOS associados da amostra, (AD02<sub>j</sub>), serão calculados os indicadores do Grupo 2 – Infraestrutura dos Pontos Comerciais de Rua. A nota atribuída a este grupo para o PONTO COMERCIAL DE RUA e MOBILIÁRIO URBANO associado será a média aritmética das notas de cada um dos itens estabelecidos na Tabela 5 - Indicadores de Infraestrutura dos Pontos Comerciais de Rua.

**Tabela 5 - Indicadores de Infraestrutura dos Pontos Comerciais de Rua**

Grupo 2 – Infraestrutura dos Pontos Comerciais de Rua							
Item	Avaliação	Forma de Medição	Nota de Avaliação				
			5	4	3	2	1
Disponibilidade e da rede Wi-Fi de acesso público	Disponibilidade da rede Wi-Fi do Ponto Comercial de Rua (Total de horas em que o Sistema de Rede de Dados esteve disponível / Total de horas de disponibilidade estipulada) <sup>1</sup>	Dados a serem disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA	≥ 98%	≥ 95%	≥ 90%	≥ 85%	< 85%
Realização da Manutenção predial	Cumprimento do PLANO DE OPERAÇÃO, a ser entregue pela CONCESSIONÁRIA antes do início das operações, contendo a rotina da Manutenção Predial dos PONTOS COMERCIAIS DE RUA (Número de ocorrências procedentes) <sup>2</sup>	Dados a serem disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA	0 ocorrências	1 ocorrência	2 ocorrências	Até 4 ocorrências	Acima de 5 ocorrências
Conformidade da Manutenção predial	Conformidade com critérios de Manutenção <sup>3</sup> (número de ocorrências pendentes)	Verificação <i>o in loco</i>	0 ocorrências	1 ocorrência	2 ocorrências	Até 4 ocorrências	Acima de 5 ocorrências

Fonte: Elaboração própria, 2023.

<sup>1</sup> O total de horas de disponibilidade estipulada será definido de acordo com o período de operação informado no PLANO DE OPERAÇÃO a ser apresentado pela CONCESSIONÁRIA. O total de horas disponíveis será obtido da subtração da quantidade de horas fora de operação detectadas pelo PODER CONCEDENTE ou pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO do total de horas de disponibilidade estipulada.

<sup>2</sup> Ocorrências são descumprimentos em relação ao Planos de Operação.

<sup>3</sup> Ocorrências são: não conformidade com as condições de projeto, buracos, rachaduras ou remendos que criem desníveis; infiltrações nas paredes, vazamentos, rachaduras, estruturas aparentes; caixilhos, portas



## CIDADE DE SÃO PAULO

ou outras esquadrias removidas, quebradas ou avariadas; vidros ou outros elementos translúcidos quebrados ou trincados; revestimentos com qualquer tipo de defeito; e demais irregularidades relacionadas a manutenção da infraestrutura e pintura predial.

**3.18.** A média aritmética das notas obtidas por todos os PONTOS COMERCIAIS DE RUA e MOBILIÁRIOS URBANOS associados da amostra nesse indicador, será o Indicador de Desempenho Geral (AD02), para o Grupo 2 – Infraestrutura dos Pontos Comerciais de Rua.

**3.19.** Para cada 1 (um) dos PONTOS COMERCIAIS DE RUA e MOBILIÁRIOS URBANOS associados da amostra, (AD03<sub>j</sub>), serão calculados os indicadores do Grupo 3 – Manutenção do Mobiliário Urbano. A nota atribuída a este grupo para o PONTO COMERCIAL DE RUA e MOBILIÁRIO URBANO associado será a média aritmética das notas de cada um dos itens estabelecidos na Tabela 6 - Indicadores de Manutenção do Mobiliário Urbano.

**Tabela 6 - Indicadores de Manutenção do Mobiliário Urbano**

Grupo 3 – Manutenção do Mobiliário Urbano							
Item	Avaliação	Forma de Medição	Nota de Avaliação				
			5	4	3	2	1
Condições do(s) banco(s) (apenas quando houver)	Conformidade com critérios de Manutenção <sup>1</sup> (número de ocorrências pendentes)	Verificação <i>in loco</i>	0 ocorrên cia	1 ocorrên cia	2 ocorrên cias	Até 4 ocorrên cias	Acima de 5 ocorrên cias
Condições do(s) paraciclo(s) (apenas quando houver)	Conformidade com critérios de Manutenção <sup>1</sup> (número de ocorrências pendentes)	Verificação <i>in loco</i>	0 ocorrên cia	1 ocorrên cia	2 ocorrên cias	Até 4 ocorrên cias	Acima de 5 ocorrên cias
Condições do(s) bebedouro(s) (apenas quando houver)	Conformidade com critérios de Manutenção <sup>1</sup> (número de ocorrências pendentes)	Verificação <i>in loco</i>	0 ocorrên cia	1 ocorrên cia	2 ocorrên cias	Até 4 ocorrên cias	Acima de 5 ocorrên cias
Condições da(s) lixeira(s) (apenas quando houver)	Conformidade com critérios de Manutenção <sup>1</sup> (número de ocorrências pendentes)	Verificação <i>in loco</i>	0 ocorrên cia	1 ocorrên cia	2 ocorrên cias	Até 4 ocorrên cias	Acima de 5 ocorrên cias

Fonte: Elaboração própria, 2023.

<sup>1</sup> Ocorrências são: falhas na pintura, rachaduras, problemas de estabilidade/fixação dos mobiliários urbanos no piso, falhas de funcionamento do mobiliário urbano, infiltrações ou marcas de umidade e falta de componentes construtivos.

**3.20.** A média aritmética das notas obtidas por todos os PONTOS COMERCIAIS DE RUA e MOBILIÁRIO URBANO associado da amostra nesse indicador, será o Indicador de Desempenho Geral (AD03), para o Grupo 3 – Manutenção do Mobiliário Urbano.



## CIDADE DE SÃO PAULO

**3.21.** Para cada 1 (um) dos PONTOS COMERCIAIS DE RUA e MOBILIÁRIOS URBANOS associados da amostra, (AD04<sub>j</sub>), serão calculados os indicadores do Grupo 4 – Controle Interno. A nota atribuída a este grupo para o PONTO COMERCIAL DE RUA e MOBILIÁRIO URBANO associado será a média aritmética das notas de cada um dos itens estabelecidos na Tabela 7 - Indicadores de Controle Interno.

**Tabela 7 - Indicadores de Controle Interno**

Grupo 4 – Controle Interno							
Item	Avaliação	Forma de Medição	Nota de Avaliação				
			5	4	3	2	1
Relatório Trimestral Gerencial	Apresentação do Relatório Trimestral Gerencial	Dados a serem disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA	Cumprimento	-	-	-	Não cumprimento
Relatório Anual Gerencial	Apresentação do último Relatório Anual Gerencial entregue	Dados a serem disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA	Cumprimento	-	-	-	Não cumprimento

Fonte: Elaboração própria, 2023.

**3.22.** A média aritmética das notas obtidas por todos os PONTOS COMERCIAIS DE RUA e MOBILIÁRIOS URBANOS associados da amostra nesse indicador, será o Indicador de Desempenho Geral (AD04), para o Grupo 4 – Controle Interno.

#### **4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

**4.1.** O PODER CONCEDENTE deverá contratar entidade especializada e reconhecida para a elaboração da metodologia de pesquisa e sua execução da pesquisa com os USUÁRIOS.

**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 I – DIRETRIZES DE 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 aprovada pelo 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.



## CIDADE DE SÃO PAULO

Tabela 8 - Exemplo de formulário de pesquisa de satisfação do usuário

Pesquisa de satisfação do usuário				
Idade:				
Ocupação:				
Etnia:				
Gênero: [M] – [F] – [outro. Qual?] – [Não declarado]				
Possui algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida:				
Endereço do Ponto Comercial de Rua:				
Limpeza	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Você se sente satisfeito com a limpeza do ponto comercial de rua?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
(QUANDO HOVER) Você se sente satisfeito com a limpeza dos mobiliários urbanos em torno deste ponto comercial de rua?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Experiência do Usuário	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Você se sente satisfeito com o serviço oferecido neste ponto comercial de rua?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Você se sente satisfeito com as condições de conservação deste ponto comercial de rua?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Qual o seu nível de satisfação com a disponibilidade de internet via Wi-Fi neste Ponto Comercial de Rua?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Condições do Mobiliário Urbano	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
(QUANDO HOVER) Como você considera as condições de uso dos bancos em torno desse ponto comercial de rua?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
(QUANDO HOVER) Como você considera as condições de uso das lixeiras em torno desse ponto comercial de rua?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
(QUANDO HOVER) Como você considera as condições de uso dos paraciclos em torno desse ponto comercial de rua?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
(QUANDO HOVER) Como você considera as condições de uso do bebedouro em torno deste ponto comercial de rua?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
(QUANDO HOVER) Como você avalia a qualidade da água deste bebedouro?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Fonte: Elaboração própria, 2023.

### 5. NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

5.1. Para cálculo da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO (NFPS) de cada PONTO COMERCIAL DE RUA e MOBILIÁRIO URBANO, serão utilizados as siglas e os pesos da tabela abaixo.



## CIDADE DE SÃO PAULO

Tabela 9 - Encargos e indicadores da Pesquisa de Satisfação

Dimensão da Pesquisa	Indicador	Sigla do indicador	Peso do indicador
Limpeza	Conformidade em Higiene e Limpeza da Área	PS01	10%
Experiência do Usuário	Satisfação com o Serviço Oferecido	PS02	40%
Manutenção do Mobiliário Urbano	Manutenção e Conservação	PS03	50%

Fonte: Elaboração própria, 2023.

5.2. A Nota Geral de cada Indicador da Pesquisa de Satisfação do Usuário (Psig), que comporá o cálculo da Nota Final da Pesquisa de Satisfação de Usuário (NFPS), será calculada a partir da média aritmética das notas obtidas para cada Indicador em cada PONTO COMERCIAL DE RUA da amostra, conforme tabela abaixo:

Tabela 10 - Nota Geral dos Indicadores de Desempenho

Média Aritmética de Psi	Nota Psi Geral (Psig)
1	1,00
$\geq 0,8$ e $< 1$	0,75
$\geq 0,6$ e $< 0,8$	0,50
$\geq 0,5$ e $< 0,6$	0,25
$< 0,5$	0

Fonte: Elaboração própria, 2023.

5.3. A Nota Final da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO (NFPS) de cada PONTO COMERCIAL DE RUA E MOBILIÁRIO URBANO é descrita pela seguinte expressão:

$$NFPS = (PS01g \times 0,10) + (PS02g \times 0,40) + (PS03g \times 0,50)$$

Em que:

NPS = Nota da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO

PS01g = Nota da Satisfação Relativa à Limpeza

PS02g = Nota da Satisfação Relativa à Experiência do Usuário

PS03g = Nota da Satisfação Relativa à Manutenção do Mobiliário Urbano.

5.4. A NFPS variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima. 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



## **CIDADE DE SÃO PAULO**

as informações pertinentes quanto à pesquisa conduzida, inclusive o perfil demográfico dos USUÁRIOS.

**5.5.** Caso nenhum MOBILIÁRIO URBANO da amostra do conjunto tenha sido instalado ou não operando conforme o cronograma previsto no CONTRATO e no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, a Nota da Satisfação Relativa à Manutenção do Mobiliário Urbano (PS03) será considerada igual a 0 (zero).

**5.6.** Caso o PONTO COMERCIAL DE RUA da amostra utilizada pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO não tenha sido instalado ou não esteja operando conforme o cronograma previsto no CONTRATO e no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, a Nota dos indicadores PS01, PS02, elencados acima, será considerada igual a 0 (zero).

**5.7.** O Instituto de Pesquisa deverá consolidar e enviar à CONCESSIONÁRIA e, quando aplicável, ao PODER CONCEDENTE o relatório relativo à Pesquisa de Satisfação de USUÁRIOS, compreendendo o resultado da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO, em até 10 (dez) dias após o encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

**5.8.** Caso a CONCESSIONÁRIA apresente média aritmética de 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, a partir do 24º (vigésimo quarto) mês, 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.

**5.9.** 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 (FDEt), em que o peso da Avaliação de Desempenho Geral será de 60% (sessenta por cento) e a nota referente à Pesquisa de Satisfação do Usuário Geral terá o peso de 40% (quarenta por cento), conforme a fórmula a seguir:

O Fator de Desempenho Trimestral será mensurado a partir do 2º (segundo) ano da CONCESSÃO.

O Cálculo do FDEt para os 5º (quinto), 6º (sexto), 7º (sétimo) e 8º (oitavo) trimestres:



## CIDADE DE SÃO PAULO

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

Em que:

FDEti = Nota do Fator de Desempenho para os 3 Trimestres Iniciais (13º mês ao 15º mês; 16º mês ao 18º mês; 19º mês a 21º mês e 22º a 24º mês);

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

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

O Cálculo do FDEt para os demais Trimestres:

$$FDEt = \left( ((NFAD \times 0,60) + (NFPS \times 0,40)) \times \left( \frac{n}{242} \right) \right)$$

Em que:

FDEt = Nota do Fator de Desempenho Trimestral;

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

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

n = número total de AUTORIZAÇÕES DE OPERAÇÃO emitidas pelo PODER CONCEDENTE, correspondente aos conjuntos de PONTOS COMERCIAIS DE RUA e MOBILIÁRIO URBANO a eles associados instalados e em operação pela CONCESSIONÁRIA, da DATA DA ORDEM DE INÍCIO até a data de aferição do FDE; o valor máximo de n será 242 (duzentos e quarenta e dois), considerando 242 (duzentos e quarenta e dois) PONTOS COMERCIAIS DE RUA e o MOBILIÁRIO URBANO a eles associados instalados e em operação.

**6.2.** O FDEt 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 pela média aritmética do Fator de Desempenho Trimestral de 4 (quatro) trimestres subsequentes.

**6.4.** Se, nas avaliações realizadas a partir do 24º (vigésimo quarto) mês da CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA obtiver FDEt inferior a 0,5 (cinco décimos) por 3 (três) trimestres consecutivos ou por 4 (quatro) trimestres alternados no período de 3 (três) anos, o PODER CONCEDENTE poderá instaurar processo administrativo para decretar a caducidade do CONTRATO.

**6.5.** Caso seja decretada, a caducidade deverá produzir efeitos sobre a totalidade do CONTRATO.





## **CIDADE DE SÃO PAULO**

### **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 neste 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 AGENTE TÉCNICO DE APOIO, 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 AGENTE TÉCNICO DE APOIO, 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 AGENTE TÉCNICO DE APOIO 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 AGENTE TÉCNICO DE APOIO 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 15 (quinze) dias a entrega do RELATÓRIO TRIMESTRAL GERENCIAL.

**8.3.** O AGENTE TÉCNICO DE APOIO deve enviar às PARTES, a cada 4 (quatro) trimestres, o resultado da aferição do FATOR DE DESEMPENHO.

**8.4.** O AGENTE TÉCNICO DE APOIO 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 15 (quinze) dias do encerramento da entrega do RELATÓRIO ANUAL GERENCIAL.

**8.5.** O AGENTE TÉCNICO DE APOIO não substitui e nem afasta o exercício do poder de fiscalização do PODER CONCEDENTE no âmbito da CONCESSÃO.



## **CIDADE DE SÃO PAULO**

**8.6.** A contratação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO não impede que o PODER CONCEDENTE realize a aferição dos indicadores ou eventuais vistorias por conta própria.

**8.7.** Nos casos previstos no subitem acima, o PODER CONCEDENTE poderá contestar os resultados das medições realizadas pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO.

**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 AGENTE TÉCNICO DE APOIO a todas as instalações, desde que estejam a trabalho, devidamente credenciados e identificados.

**8.9.** À CONCESSIONÁRIA é facultado, em regra, o acompanhamento das vistorias *in loco*, respeitadas as disposições dos subitens 2.5 e 2.6.

**8.10.** Havendo a necessidade de se realizar vistorias sem que haja AGENTE TÉCNICO DE APOIO contratado, o PODER CONCEDENTE deve realizar as vistorias necessárias durante o período que perdurar a situação.

### **9. DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA E AGENTE TÉCNICO DE APOIO**

**9.1.** O AGENTE TÉCNICO DE APOIO 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 PODER CONCEDENTE é responsável pela contratação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO e do Instituto de Pesquisa.

**9.4.** A seleção e a contratação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO e do Instituto de Pesquisa devem ser realizadas pelo PODER CONCEDENTE com observância à legislação de regência das contratações públicas, em conformidade com as atribuições, prazos e obrigações previstos neste ANEXO.

**9.5.** O PODER CONCEDENTE poderá exercer, excepcionalmente, as funções do AGENTE TÉCNICO DE APOIO, quando esse ainda não estiver contratado, de forma direta ou mediante auxílio de outros órgãos e entidades da Administração Pública Municipal e de terceiros, conforme a necessidade.



## **CIDADE DE SÃO PAULO**

**9.6.** A atuação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO e do Instituto de Pesquisa terá início no 1º (primeiro) dia útil do 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DA ORDEM DE INÍCIO e perdurará até o final do CONTRATO.

**9.7.** A contratação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO e do Instituto de Pesquisa deverá observar as diretrizes indicadas no corpo deste ANEXO.

**9.8.** As empresas ou consórcios deverão atender aos seguintes requisitos:

a) ter pelo menos 5 (cinco) anos de experiência e qualificação compatível com o OBJETO do CONTRATO;

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 AGENTE TÉCNICO DE APOIO e experiência em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas para o caso do Instituto de Pesquisa;

c) contar com equipe técnica de especialistas de nível superior, qualificados profissionalmente.

**9.9.** Dentre os profissionais indicados para compor a equipe técnica do AGENTE TÉCNICO DE APOIO, deverão necessariamente estar relacionadas pessoas qualificadas profissionalmente para as devidas certificações com emissão de relatórios e laudos técnicos de aferição do cumprimento de todas as diretrizes constantes deste ANEXO, com observância das normas nacionais e internacionais e de demais técnicas e métodos aplicáveis à CONCESSÃO.

**9.10.** Caso haja, por parte da entidade responsável, o descumprimento de qualquer regra do CONTRATO e de seus ANEXOS, o PODER CONCEDENTE poderá proceder à contratação de nova entidade responsável.

**9.11.** Em até 6 (seis) meses antes do término do contrato celebrado com o AGENTE TÉCNICO DE APOIO e do contrato celebrado com o Instituto de Pesquisa, o PODER CONCEDENTE deverá iniciar procedimento de seleção de novo AGENTE TÉCNICO DE APOIO e de novo Instituto de Pesquisa.

**9.12.** Quando da contratação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO e do Instituto de Pesquisa, o PODER CONCEDENTE fará constar nos respectivos contratos a obrigação do AGENTE TÉCNICO DE APOIO e do Instituto de Pesquisa atenderem integralmente ao disposto no CONTRATO.

**9.13.** Não poderão ser contratadas como AGENTE TÉCNICO DE APOIO ou como Instituto de Pesquisa as seguintes pessoas jurídicas e ou consórcios:



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**

- 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 de objeto diverso; e
- e) que, de alguma forma, possam ter sua independência e imparcialidade comprometidas.

**9.14.** O PODER CONCEDENTE deverá elaborar Termo de Referência para a contratação e Minuta de Contrato a ser celebrado com o AGENTE TÉCNICO DE APOIO e com o Instituto de Pesquisa, observadas as disposições específicas contidas no CONTRATO.

**9.15.** A Minuta de Contrato deverá conter, pelos menos, as seguintes disposições:

- a) objeto do CONTRATO;
- b) objeto da contratação em questão;
- c) descrição detalhada das atividades a serem desenvolvidas pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO ou pelo Instituto de Pesquisa;
- d) os relatórios a serem entregues e os respectivos prazos;
- e) prazo contratual de até 5 (cinco) anos;
- f) condições de sigilo e de propriedade das informações;
- g) diretrizes de relacionamento com o PODER CONCEDENTE e com a CONCESSIONÁRIA; e
- h) garantia de atuação pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO e pelo Instituto de Pesquisa com independência e imparcialidade.

**9.16.** A avaliação dos serviços prestados pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO, bem como do Instituto de Pesquisa, por parte do PODER CONCEDENTE, se restringirá à observância dos seus aspectos formais, tais como, apresentação em formato adequado, no prazo avençado, subscrito por pessoa competente, dentre outros.

**9.17.** O AGENTE TÉCNICO DE APOIO 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.



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**

**9.18.** Eventuais discordâncias quanto ao conteúdo produzido pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO, pelo Instituto de Pesquisa ou pelo PODER CONCEDENTE, quando o último exercer as funções do AGENTE TÉCNICO DE APOIO ou do Instituto de Pesquisa, serão dirimidas conforme os mecanismos de solução de conflitos previstos no CONTRATO.

**9.19.** Todos os documentos, relatórios, manuais, análises e estudos produzidos pelo AGENTE TÉCNICO DE APOIO, ainda que em versões preliminares, deverão ser produzidos em duas vias e entregues, concomitantemente, à CONCESSIONÁRIA e, quando aplicável, ao PODER CONCEDENTE.

**9.20.** Para aqueles serviços em que o AGENTE TÉCNICO DE APOIO atuará mediante demanda, tanto a CONCESSIONÁRIA, quanto o PODER CONCEDENTE poderão requerer formalmente sua prestação, devendo o AGENTE TÉCNICO DE APOIO cientificar a outra parte de imediato.

CONSULTA PÚBLICA