



**ANEXO IV DO CONTRATO DE  
CONCESSÃO DE USO  
N.018/SUB-SÉ/2021**

**SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE  
DESEMPENHO**



**CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 007/SGM/2020**

**CONCESSÃO DE USO, A TÍTULO ONEROSO, DE ÁREAS SITUADAS NO VALE DO ANHANGABAÚ, PARA SUA GESTÃO, MANUTENÇÃO, PRESERVAÇÃO E ATIVAÇÃO SOCIOCULTURAL**

**CONTRATO**

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

## ÍNDICE

1. REGRAS GERAIS .....	3
2. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO .....	4
3. NOTA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.....	5
4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO .....	14
5. NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO. ....	15
6. FATOR DE DESEMPENHO .....	17
7. CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES.....	18
8. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO DOS ÍNDICES DE DESEMPENHO .....	18
APÊNDICE I – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO .....	23
APÊNDICE II – PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	30

## **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 (FD).

**1.2** O resultado do FD compõe o valor do ADICIONAL DE DESEMPENHO a ser pago pela CONCESSIONÁRIA a cada 12 (doze) meses 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 FD será calculado anualmente, a partir de avaliações mensais que terão início no 7º (sétimo) mês da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

**1.4** Serão utilizados dois instrumentos distintos para a mensuração do FD:

**1.4.1** Avaliação de Desempenho; e

**1.4.2** Pesquisa de Satisfação do Usuário.

**1.5** Para compor o cálculo do FD, serão mensalmente verificados 9 (nove) encargos, em 4 (quatro) dimensões, conforme a Tabela 1. Os ÍNDICES 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.

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

Dimensão de Avaliação	Encargo Avaliado	Avaliação de Desempenho	Pesquisa de Satisfação do Usuário
Zeladoria	Limpeza	✓	✓

Dimensão de Avaliação	Encargo Avaliado	Avaliação de Desempenho	Pesquisa de Satisfação do Usuário
	Qualidade e atualidade de equipamentos	✓	✓
Conservação de recursos naturais	Manejo de áreas verdes	✓	✓
Bem-estar	Segurança	✓	✓
	Acessibilidade	✓	-
Experiência do Usuário	Apoio à Assistência Social	✓	-
	ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO	✓	✓
	Cordialidade dos Funcionários	-	✓
	ATIVIDADES DE GRANDE PORTE	-	✓

**1.6** Todos os ÍNDICES DE DESEMPENHO deverão ser apurados com frequência mensal para a ÁREA DA CONCESSÃO.

**1.7** Todos os cálculos necessários para aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO e do FD 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** Os ÍNDICES DE DESEMPENHO da Avaliação de Desempenho serão aferidos pelo PODER CONCEDENTE.

**2.2** Para fins de aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, o PODER CONCEDENTE realizará vistorias *in loco* de maneira aleatória e por amostragem estatisticamente representativa.

**2.3** Para constatar a atuação da CONCESSIONÁRIA, o PODER CONCEDENTE 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.

**2.4** A Avaliação de Desempenho deve levar em consideração o Plano de Uso e Ocupação e Plano de Administração, Operação, Manutenção, Vigilância e Limpeza vigentes para o respectivo período de aferição e os encargos definidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE DIRETRIZES DE USO, OCUPAÇÃO E ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**2.5** As orientações, formulários e fórmulas específicas para a aferição de cada indicador estão previstas nos itens a seguir bem como no APÊNDICES deste ANEXO.

### **3. NOTA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

**3.1** Para o cálculo mensal da Nota Final da Avaliação de Desempenho (NFAD), serão utilizados as siglas e os pesos da tabela a seguir:

**Tabela 2 - Encargos e indicadores da Avaliação de Desempenho**

		Avaliação de Desempenho		
Dimensão de Avaliação	Encargo Avaliado	Sigla do ÍNDICE DE DESEMPENHO	Peso do ÍNDICE DE DESEMPENHO	Forma de aferição
Zeladoria	Limpeza	AD01	15%	Vistoria <i>in loco</i>
	Qualidade e atualidade de equipamentos	AD02	15%	Vistoria <i>in loco</i>
Conservação de recursos naturais	Manejo de áreas verdes	AD03	10%	Vistoria <i>in loco</i>

		Avaliação de Desempenho		
Dimensão de Avaliação	Encargo Avaliado	Sigla do ÍNDICE DE DESEMPENHO	Peso do ÍNDICE DE DESEMPENHO	Forma de aferição
Bem-estar	Segurança	AD04	15%	Vistoria <i>in loco</i>
	Acessibilidade	AD05	5%	Vistoria <i>in loco</i>
Experiência do Usuário	Apoio à Assistência Social	AD06	10%	Vistoria <i>in loco</i>
	ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO	AD07	30%	Vistoria <i>in loco</i>

**A. ÍNDICE DE LIMPEZA (AD01)**

**A.1.** Objetivo: Monitorar o nível de limpeza e higiene de toda a ÁREA DA CONCESSÃO.

**A.2.** Procedimento de Cálculo: O AD01 corresponde à média das notas do Formulário para avaliação da Qualidade de Limpeza, conforme Tabela 14 do APÊNDICE I – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO.

**A.2.1.** Caso haja a aplicação do formulário mais de uma única vez no mês, deve-se efetuar a média das notas de todos formulários aplicados no mês.

**A.3.** Para fins de cálculo do FD, o AD01 deve ser convertido em uma nota, conforme Tabela 3.

**Tabela 3: Conversão do AD01**

AD01	NOTA
$AD01 > 4$	1,0
$3 < AD01 \leq 4$	0,8
$2 < AD01 \leq 3$	0,6
$1 < AD01 \leq 2$	0,4
$0 < AD01 \leq 1$	0,2
$AD01 = 0$	0,0

**B. ÍNDICE DE QUALIDADE E ATUALIDADE DE EQUIPAMENTOS (AD02)**

**B.1.** Objetivo: Monitorar a conservação civil e a manutenção preventiva dos ativos instalados.

**B.2.** Procedimento de Cálculo: O AD02 corresponde à média simples da notas finais do formulário para avaliação da qualidade e atualidade dos equipamentos, conforme Tabela 15 do APÊNDICE I – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO.

**B.2.1.** Caso haja a aplicação do formulário mais de uma única vez no mês, deve-se efetuar a média das notas de todos formulários aplicados no mês.

**B.3.** Para fins de cálculo do FD, o AD02 deve ser convertido em uma nota, conforme Tabela 4.

**Tabela 4: Conversão do AD02**

AD02	NOTA
$AD02 > 4$	1,0
$3 < AD02 \leq 4$	0,8
$2 < AD02 \leq 3$	0,6
$1 < AD02 \leq 2$	0,4
$0 < AD02 \leq 1$	0,2
$AD02 = 0$	0,0

**C. ÍNDICE DE ZELADORIA DE ÁREAS VERDES (AD03)**

**C.1.** Objetivo: Monitorar a jardinagem e zeladoria das áreas verdes na ÁREA DA CONCESSÃO.

**C.2.** Procedimento de Cálculo: O AD03 corresponde à média simples das notas finais do formulário de avaliação das áreas verdes, conforme Tabela 16 do APÊNDICE I – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO.

**C.2.1.** Caso haja a aplicação do formulário mais de uma única vez no mês, deve-se efetuar a média das notas de todos formulários aplicados no mês.

**C.3.** Para fins de cálculo do FD, o AD03 deve ser convertido em uma nota, conforme Tabela 5.

**Tabela 5: Conversão do AD03**

AD03	NOTA
$AD03 > 4$	1,0
$3 < AD03 \leq 4$	0,8
$2 < AD03 \leq 3$	0,6
$1 < AD03 \leq 2$	0,4
$0 < AD03 \leq 1$	0,2
$AD03 = 0$	0,0

**D. ÍNDICE DE SEGURANÇA (AD04)**

**D.1.** Objetivo: Monitorar padrões mínimos de disponibilidade dos postos de segurança, das câmeras de monitoramento e do quantitativo de depredações e vandalismo observados no mobiliário, monumentos, QUIOSQUES etc. na ÁREA DA CONCESSÃO.

**D.2.** Procedimento de Cálculo: O AD04 corresponde à média aritmética simples dos índices  $SG_{CFTV}$ ,  $SG_{PTS}$ ,  $SG_{DEP}$ .

**D.3.** O  $SG_{CFTV}$  objetiva mensurar qualquer componente do sistema de câmeras de monitoramento da ÁREA DA CONCESSÃO - câmeras, servidor, gravação, sistema de monitoramento das câmeras e seus monitores de vídeo - que não esteja disponível e funcionando nas condições mínimas estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE no ANEXO III – CADERNO DE DIRETRIZES DE USO, OCUPAÇÃO E ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA sobre o total de componentes inspecionados, conforme Tabela 6:

**Tabela 6: Conversão do  $SG_{CFTV}$**

$SG_{CFTV}$	Índice
$SG_{CFTV} > 95\%$	1,0
$85\% \leq SG_{CFTV} \leq 95\%$	0,5
$SG_{CFTV} < 85\%$	0,0

**D.4.** O  $SG_{PTS}$  objetiva mensurar o tempo em que os Postos de Segurança obrigatórios não estiverem em operação, conforme especificações mínimas estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE DIRETRIZES DE USO, OCUPAÇÃO E ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, e deve ser calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$SG_{PTS} = \frac{\sum_{i=1}^t PTS_{ind}}{\sum_{i=1}^t PTS_{dis}}$$

Em que:

$i$  representa cada Posto de Segurança;

$t$  equivale ao número total de Posto de Segurança;

$PTS_{ind}$  representa o número de horas em que o Posto de Segurança “ $i$ ” estiver indisponível no período aferido;

$PTS_{dis}$  representa o número de horas em que o Posto de Segurança “ $i$ ” deveria estar disponível no período aferido.

**D.5.** O resultado da fórmula descrita acima deve ser convertido em nota conforme a Tabela 7:

**Tabela 7: Conversão do  $SG_{PTS}$**

SGPTS	Índice
$SG_{PTS} > 95\%$	1,0
$85\% \leq SG_{PTS} \leq 95\%$	0,5
$SG_{PTS} < 85\%$	0,0

**D.6.** O  $SG_{DEP}$  avalia o número de ocorrências de depredações e vandalismo na ÁREA DA CONCESSÃO, seja no mobiliário, pavimento, fontes ou monumentos, que deve ser convertido em um índice, conforme Tabela 8.

**Tabela 8: Conversão do  $SG_{DEP}$**

$SG_{DEP}$	Índice
$SG_{DEP} > 3$	0,0
$2 < SG_{DEP} \leq 3$	0,5
$SG_{DEP} \leq 2$	1,0

**D.7.** São exemplos de depredações e vandalismo, a presença de itens rachados, arranhados e/ou pichações.

**E. ÍNDICE DE ACESSIBILIDADE (AD05)**

**E.1.** Objetivo: Monitorar o cumprimento dos encargos de acessibilidade na ÁREA DA CONCESSÃO.

**E.2.** Procedimento de Cálculo: O AD05 corresponde às notas finais do formulário para avaliação da acessibilidade, conforme Obs.: O cálculo do percentual de conformidade deverá seguir o disposto na fórmula abaixo:

$$\% \text{ de conformidade} = \frac{\sum \text{de Itens em conformidade}}{\sum \text{de Itens}}$$

Após o cálculo do percentual de conformidade, a nota final do encargo avaliado será obtida a partir da escala constante da Tabela:

Porcentagem de conformidade (ITC)	Nota Correspondente
$98\% < ITC \leq 100\%$	5
$96\% < ITC \leq 98\%$	4
$94\% < ITC \leq 96\%$	3
$92\% < ITC \leq 94\%$	2
$90\% < ITC \leq 92\%$	1
$ITC \leq 90\%$	0

**E.3. Tabela 17 do APÊNDICE I – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO.**

**E.3.1.** Caso haja a aplicação do formulário mais de uma única vez no mês, deve-se efetuar a média das notas de todos formulários aplicados no mês.

**E.4.** Para fins de cálculo do FD, o AD05 deve ser convertido em uma nota, conforme Tabela 5.

**Tabela 9: Conversão do AD05**

AD05	NOTA
$AD05 > 4$	1,0
$3 < AD05 \leq 4$	0,8
$2 < AD05 \leq 3$	0,6
$1 < AD05 \leq 2$	0,4
$0 < AD05 \leq 1$	0,2
$AD05 = 0$	0,0

**F. ÍNDICE DE APOIO À ASSITÊNCIA SOCIAL (AD06)**

**F.1.** Objetivo: Avaliar o devido cumprimento das atividades de apoio à assistência social na ÁREA DA CONCESSÃO.

**F.2.** Procedimento de Cálculo: O AD06 será o número de profissionais especializados dedicados ao serviço de apoio à assistência social atuando na ÁREA DA CONCESSÃO, conforme especificações mínimas estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE DIRETRIZES DE USO, OCUPAÇÃO E ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, e deve ser calculado de acordo com a Tabela 10:

**Tabela 10: Conversão do AD06**

AD06	Nota
$AD06 \geq 4$	1,0
$AD06 = 3$	0,5
$AD06 \leq 3$	0,0

**G.** ÍNDICE DE ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO (AD07)

**G.1.** Objetivo: Avaliar o devido cumprimento das obrigações relativas às ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO na ÁREA DA CONCESSÃO.

**G.2.** Procedimento de Cálculo: O AD07 será o número de ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO mínimas obrigatórias não realizadas em determinado dia.

**G.2.1.** Na hipótese de a medição ser realizada em mais de um dia, deve-se efetuar a média aritmética simples das notas dos dias aferidos para fins de cálculo do AD07.

**Tabela 11: Conversão do AD07**

AD07	NOTA
AD07 > 4	0,0
3 < AD07 ≤ 4	0,2
2 < AD07 ≤ 3	0,4
1 < AD07 ≤ 2	0,6
0 < AD07 ≤ 1	0,8
AD07 = 0	1,0

**G.2.2.** Caso a CONCESSIONÁRIA deixe de realizar 1 (uma) ATIVIDADE DE INTERESSE COLETIVO em um dia do FINAL DE SEMANA, tal falta terá peso equivalente a 2 (duas) ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO para fins da medição de desempenho.

**G.3.** Uma ATIVIDADE DE INTERESSE COLETIVO será considerada realizada quando estiver de acordo com as categorias, objetivos e dimensionamento de público definidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE DIRETRIZES DE USO, OCUPAÇÃO E ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

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

$$\text{NFAD} = (\text{AD01} \times 0,15) + (\text{AD02} \times 0,15) + (\text{AD03} \times 0,10) + (\text{AD04} \times 0,15) \\ + (\text{AD05} \times 0,05) + (\text{AD06} \times 0,10) + (\text{AD07} \times 0,30)$$

**3.2.1** A NFAD variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima.

**3.2.1.1** Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) para um mesmo ÍNDICE DE DESEMPENHO por 3 (três) meses consecutivos, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido ÍNDICE DE DESEMPENHO, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

**3.2.1.1.1** Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o referido plano no prazo estipulado, a nota do respectivo ÍNDICE 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 II – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO, parte integrante deste ANEXO.

**4.2** A Tabela 12 abaixo apresenta perguntas referenciais para a Pesquisa de Satisfação:

**Tabela 12 - Perguntas da pesquisa de satisfação por encargo por dimensão**

Dimensão de Avaliação	Encargo Avaliado	Pergunta na Pesquisa de Satisfação do Usuário
Zeladoria	Limpeza	Qual sua avaliação sobre a limpeza e higienização?
	Qualidade e atualidade de equipamentos	Você considera a área bem conservada e preservada?
Conservação de recursos naturais	Manejo de áreas verdes	Qual sua avaliação sobre a conservação das áreas verdes e gramados?
Bem-estar	Segurança	Como você descreveria sua sensação de segurança?
	ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO	Qual sua avaliação acerca da diversidade de oferta de atividades no Vale?

Dimensão de Avaliação	Encargo Avaliado	Pergunta na Pesquisa de Satisfação do Usuário
	ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO	Você já frequentou alguma atividade do Vale?
	ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO	Como você avalia a facilidade em participar das atividades do Vale?
	ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO	Você se sente à vontade em trazer seus filhos em atividades no Vale?
	Cordialidade dos Funcionários	Como você avalia a cordialidade dos funcionários e profissionais?
	ATIVIDADES DE GRANDE PORTE	Você considera o Vale um local adequado para grandes shows e eventos?

**4.3** A Tabela 12 apresenta um questionário exemplificativo. A versão final do questionário deverá ser elaborada pelo PODER CONCEDENTE e deverá ser apresentado na Etapa I do trabalho, conforme descrito no item 8.15.

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

**4.4** As notas dos encargos avaliados pela Pesquisa de Satisfação do Usuário deverão possuir um valor numérico que varie entre 0 (zero) e 1 (um).

**4.5** O PODER CONCEDENTE responsável pela aferição deve definir o método de questionamento aos USUÁRIOS motivadamente em processo administrativo próprio para esse fim, desde que em linha com o referido APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM 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 utilizados as siglas e os pesos da tabela abaixo.

**Tabela 13 - Encargos e indicadores avaliados pelo USUÁRIO**

Dimensão de Avaliação	Encargo Avaliado	Pesquisa de Satisfação do Usuário	
		Sigla do ÍNDICE DE DESEMPENHO	Peso do ÍNDICES DE DESEMPENHO
Zeladoria	Limpeza	PS01	15%
	Qualidade e atualidade de equipamentos	PS02	15%
Conservação de recursos naturais	Manejo de áreas verdes	PS03	5%
Bem-estar	Segurança	PS04	20%
	ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO	PS05	30%
	Cordialidade dos funcionários	PS06	5%
	ATIVIDADES DE GRANDE PORTE	PS07	10%

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

$$NFPS = (PS01 \times 0,15) + (PS02 \times 0,15) + (PS03 \times 0,05) + (PS04 \times 0,20) + (PS05 \times 0,30) + (PS06 \times 0,05) + (PS07 \times 0,10)$$

**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 mês de aferição, o PODER CONCEDENTE 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 PODER CONCEDENTE deve consolidar e enviar à CONCESSIONÁRIA o relatório da 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 3 (três) meses 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 respectivo 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 mês deverá ser calculada a nota do Fator de Desempenho Mensal, 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:

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

Em que,

$FD_m$  = Nota do Fator de Desempenho Mensal;

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

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

**6.2** O FD 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 Mensal de 12 (doze) meses subsequentes.

## **7. CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES**

**7.1** Caso o PODER CONCEDENTE, 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 PODER CONCEDENTE, 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).

## **8. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO DOS ÍNDICES DE DESEMPENHO**

**8.1** Após cada mês de aferição, o PODER CONCEDENTE 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 PODER CONCEDENTE deve consolidar e enviar à CONCESSIONÁRIA o Relatório de Desempenho, compreendendo o resultado da Nota Final de Avaliação de Desempenho e do Fator de Desempenho Mensal, conforme o subitem 8.1, no prazo de até 5 (cinco) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

**8.3** O PODER CONCEDENTE deve enviar à CONCESSIONÁRIA, a cada 12 (doze) meses, o resultado da aferição do FATOR DE DESEMPENHO, sendo o primeiro envio no 19º (décimo nono) mês contado a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

**8.4** O PODER CONCEDENTE deve consolidar e enviar à CONCESSIONÁRIA 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 e/ou o resultado da aferição do FATOR DE DESEMPENHO de que trata o subitem 8.2, a CONCESSIONÁRIA têm o prazo de até 10 (dez) dias para avaliar e contestar o seu conteúdo.

**8.5.1** Havendo discordância, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar seu próprio Relatório de Desempenho e/ou FATOR DE DESEMPENHO, dentro do prazo fixado no subitem 8.5, contendo o cálculo devidamente fundamentado dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, do FD ou Fator de Desempenho Mensal.

**8.5.2** Eventual discordância quanto ao FATOR DE DESEMPENHO deve ser solucionada entre as PARTES por meio do mecanismo constante no item 7 do ANEXO V – Mecanismo de Pagamento da Outorga.

**8.6** O último FATOR DE DESEMPENHO da CONCESSÃO deve ser aferido e contabilizado para fins do ADICIONAL DE DESEMPENHO considerando os 6 (seis) meses remanescentes de operação.

**8.7** 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 a todas as instalações da ÁREA DA CONCESSÃO.

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

**8.9** 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 de verificação pelo PODER CONCEDENTE.

**8.10** O PODER CONCEDENTE poder-se-á valer de auxílio da SP Regula e/ou outro órgão da Administração para a realização das atividades descritas neste ANEXO, nos termos do disposto no CONTRATO.

#### **RELAÇÃO COM AS PARTES**

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

**8.12** Para aqueles serviços em que o PODER CONCEDENTE atuará mediante demanda, a CONCESSIONÁRIA poderá requerer formalmente sua prestação, devendo o PODER CONCEDENTE cientificar a outra parte de imediato.

**8.13** O PODER CONCEDENTE goza de total independência técnica para realização dos serviços contratados, sendo que eventuais discordâncias quanto ao conteúdo do seu trabalho não ensejará a aplicação de quaisquer penalidades, atrasos ou descontos sobre sua remuneração.

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

**8.15** O trabalho do PODER CONCEDENTE para realização da Pesquisa de Satisfação 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 à CONCESSIONÁRIA; 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.

**8.16** A Etapa I deve ser realizada em até 5 (cinco) meses da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

**8.17** O trabalho do PODER CONCEDENTE para a realização da Avaliação de Desempenho 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 para realização das aferições, como os métodos para seleção da amostra aleatória e representativa dos dados que subsidiarão o cálculo dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, na padronização dos relatórios a serem entregues e na definição das formas de comunicação oficial junto à CONCESSIONÁRIA.

**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.

**8.18** A Etapa I deve ser realizada em até 5 (cinco) meses da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

**APÊNDICE I – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO**

**Tabela 14: Formulário para avaliação da qualidade de limpeza**

Índice [ ] Data [ ] Local [ ] Hora [ ] Turno [ ]

DIMENSÃO	ENCARGO AVALIADO	ESPECIFICAÇÕES	ITEM	CONFORMIDADE	ATENDE	
					SIM	NÃO
ZELADORIA	Limpeza e Higiene Geral	Áreas Externas	Lixos e detritos	Sem presença de lixo ou detritos no piso/pavimento.		
			Odores	Sem presença de odores desagradáveis.		
		GALERIAS	Paredes e estruturas	Paredes sem sujeiras aparentes, rabiscos.		
			Odores	Sem presença de odores desagradáveis.		
			Lixos e detritos	Disponível de lixeiras não cheias, sem detritos/lixo no chão.		
			Itens de higiene	Disponível de álcool em gel 70% (setenta por cento) ou substância comprovadamente semelhante nos locais solicitados no Anexo III do Contrato – Caderno de Diretrizes de Uso, Ocupação e de Encargos da Concessionária.		
		QUIOSQUES	Acessos	Acessos não impedidos por entulhos, lixeiras ou outros equipamentos e materiais.		
		SANITÁRIOS dos QUIOSQUES e GALERIAS	Itens de higiene	Disponível de papel toalha ou outro método de secagem de mãos, papel higiênico e sabonete disponível.		
			Paredes e estruturas	Paredes sem sujeiras aparentes, rabiscos.		
			Odores	Sem presença de odores desagradáveis.		
			Lixos e detritos	Disponível de lixeiras não cheias, sem detritos/lixo no chão.		

**Obs.:** O cálculo do percentual de conformidade deverá seguir o disposto na fórmula abaixo:

$$\% \text{ de conformidade} = \frac{\sum \text{de Itens em conformidade}}{\sum \text{de Itens}}$$

Após o cálculo do percentual de conformidade, a nota final do encargo avaliado será obtida a partir da escala constante da Tabela:

<b>Porcentagem de conformidade (ITC)</b>	<b>Nota Correspondente</b>
98% < ITC ≤ 100%	5
96% < ITC ≤ 98%	4
94% < ITC ≤ 96%	3
92% < ITC ≤ 94%	2
90% < ITC ≤ 92%	1
ITC ≤ 90%	0

**Tabela 15: Formulário para avaliação da qualidade e atualidade dos equipamentos**

Índice [ ] Data [ ] Local [ ] Hora [ ] Turno [ ]

DIMENSÃO	ENCARGO AVALIADO	ESPECIFICAÇÕES	ITEM	CONFORMIDADE	ATENDE	
					SIM	NÃO
ZELADORIA	Qualidade e atualidade dos equipamentos	Fontes e Filtros d'água	Funcionamento e estado	100% das fontes e filtros d'água funcionando em perfeito estado, sem vazamentos, amassados, obstruídos, enferrujados, sem peças soltas, pintura descascando ou outros defeitos visuais, e outros motivos que prejudiquem o pleno funcionamento.		
		Bebedouros	Funcionamento, estado e qualidade da água	100% dos bebedouros funcionando em perfeito estado, com acionamento em funcionamento, regulagem da água adequada, bem como oferecendo água de qualidade.		
		Escadas rolantes	Funcionamento e estado	100% das escadas rolantes funcionando em perfeito estado, sem solavancos ou outro defeito.		
		Instalações hidrossanitárias	Funcionamento e estado	Mictórios, vasos sanitários, torneiras e/ou reservatórios sem vazamentos, trincas, rachaduras, partes quebradas ou soltas ou outros defeitos perceptíveis.		
				Mictórios, vasos sanitários, torneiras e/ou reservatórios desentupidos e sem outros motivos que prejudiquem o pleno funcionamento.		
Instalações hidráulicas	Irrigadores	Irrigadores sem vazamentos, amassados, pintura descascando ou outros defeitos perceptíveis, obstruídos, enferrujados, desregulados				

DIMENSÃO	ENCARGO AVALIA-	ESPECIFICAÇÕES	ITEM	CONFORMIDADE	ATENDE		
				ou outros motivos que prejudiquem o pleno funcionamento.			
		Elementos de controle	Válvulas, registros, hidrômetros	Válvulas, registros, hidrômetros sem vazamentos, amassados, pintura descascando ou outros defeitos visuais, obstruídos, enferrujados, sem peças soltas ou outros motivos que prejudiquem o pleno funcionamento.			
		QUIOSQUES e GALERIAS	Pintura	100% dos materiais que necessitam de pintura devem estar pintados, sem presença de descascamentos.			
			Paredes, pisos e tetos		Sem a presença de defeitos perceptíveis, como trincas, rachaduras, armadura exposta ou outros defeitos.		
					Sem a presença de infiltrações.		
			Materiais vitrificados		Sem a presença de defeitos perceptíveis, como riscos, trincas, vidro quebrado e de oxidação.		
			Materiais metálicos (corrimões, janelas, pias, portas e portões)		Fixação adequada, sem a presença de defeitos perceptíveis, como riscos, amassados e sem presença de ferrugem.		
			Elementos de pedra (granitos, mármore etc.)		Sem a presença de defeitos perceptíveis, como trincas, rachaduras, armadura exposta ou outros defeitos e sem presença de infiltrações.		
			Escadas, rampas e pavimentos		Sem a presença de defeitos perceptíveis, como trincas, rachaduras, armadura exposta ou outros defeitos e sem presença de infiltrações e defeitos estruturais.		

**Obs.:** O cálculo do percentual de conformidade deverá seguir o disposto na fórmula abaixo:

$$\% \text{ de conformidade} = \frac{\sum \text{de Itens em conformidade}}{\sum \text{de Itens}}$$

Após o cálculo do percentual de conformidade, a nota final do encargo avaliado será obtida a partir da escala constante da Tabela:

Porcentagem de conformidade (ITC)	Nota Correspondente
98% < ITC ≤ 100%	5
96% < ITC ≤ 98%	4
94% < ITC ≤ 96%	3
92% < ITC ≤ 94%	2
90% < ITC ≤ 92%	1
ITC ≤ 90%	0

**Tabela 16: Formulário para avaliação das áreas verdes**

Índice [ ] Data [ ] Local [ ] Hora [ ] Turno [ ]

DIMENSÃO	ENCARGO AVALIADO	ESPECIFICAÇÕES	ITEM	CONFORMIDADE	ATENDE	
					SIM	NÃO
Conservação de recursos naturais	Áreas verdes	Gramado, Plantas, Individuos Arbóreos	Poda	Plantas/gramados podados.		
			Irrigação	Plantas/gramados com água suficiente para sua sobrevivência.		
			Jardinagem	Sem presença de plantas e folhas mortas contidas nas áreas verdes.		
			Saúde	Todos indivíduos arbóreos saudáveis.		

**Obs.:** O cálculo do percentual de conformidade deverá seguir o disposto na fórmula abaixo:

$$\% \text{ de conformidade} = \frac{\sum \text{de Itens em conformidade}}{\sum \text{de Itens}}$$

Após o cálculo do percentual de conformidade, a nota final do encargo avaliado será obtida a partir da escala constante da Tabela:

Porcentagem de conformidade (ITC)	Nota Correspondente
98% < ITC ≤ 100%	5
96% < ITC ≤ 98%	4
94% < ITC ≤ 96%	3
92% < ITC ≤ 94%	2
90% < ITC ≤ 92%	1
ITC ≤ 90%	0

**Tabela 17: Formulário para avaliação da acessibilidade**

Índice [ ] Data [ ] Local [ ] Hora [ ] Turno [ ]

DIMENSÃO	ENCARGO AVALIADO	ESPECIFICAÇÕES	ITEM	CONFORMIDADE	ATENDE	
					SIM	NÃO
Conservação de recursos naturais	Acessibilidade	Adaptações, comunicações, e seus elementos	Piso	100% dos elementos conforme disposto no Anexo III do Contrato, considerando a acessibilidade comunicacional, arquitetônica, soluções de acessibilidade adaptadas aos bens tomados, e conforme disposto na ABNT NBR 9050.		
			Sinalização	100% dos elementos conforme disposto no Anexo III do Contrato, considerando a acessibilidade comunicacional, arquitetônica, soluções de acessibilidade adaptadas aos bens tomados, e conforme disposto na ABNT NBR 9050.		
			Mobiliário	100% dos elementos conforme disposto no Anexo III do Contrato, considerando a acessibilidade comunicacional, arquitetônica, soluções de acessibilidade adaptadas aos bens tomados, e conforme disposto na ABNT NBR 9050.		

**Obs.:** O cálculo do percentual de conformidade deverá seguir o disposto na fórmula abaixo:

$$\% \text{ de conformidade} = \frac{\sum \text{de Itens em conformidade}}{\sum \text{de Itens}}$$

Após o cálculo do percentual de conformidade, a nota final do encargo avaliado será obtida a partir da escala constante da Tabela:

<b>Porcentagem de conformidade (ITC)</b>	<b>Nota Correspondente</b>
--	----------------------------

98% < ITC ≤ 100%	5
96% < ITC ≤ 98%	4
94% < ITC ≤ 96%	3
92% < ITC ≤ 94%	2
90% < ITC ≤ 92%	1
ITC ≤ 90%	0

## **APÊNDICE II – PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

### **1. Diretrizes para a realização de pesquisa de satisfação**

**1.1** A pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS deve ser realizada ao menos 1 (uma) vez a cada mês, a partir do 7º (sétimo) mês contado a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, incluir toda a ÁREA DA CONCESSÃO em sua amostra e ser representativa do universo dos USUÁRIOS.

**1.2** As pesquisas de satisfação devem seguir as diretrizes e parâmetros definidos pelo PODER CONCEDENTE, nos termos do CONTRATO e seus ANEXOS.

**1.3** A metodologia de seleção, a quantidade exata da amostra, as datas das entrevistas, entre outros elementos que se relacionem aos aspectos operacionais da pesquisa de satisfação, deve ser elaborada pelo PODER CONCEDENTE, em processo administrativo próprio, que poderá contar com o auxílio da SP Regula e/ou outro órgão da Administração.

**1.4** O PODER CONCEDENTE deve notificar à CONCESSIONÁRIA da metodologia em até 5 (cinco) meses da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

**1.5** As pesquisas de satisfação devem apresentar margem de erro de até 5 (cinco) pontos percentuais e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).

**1.6** As pesquisas de satisfação devem ser realizadas sem aviso prévio à CONCESSIONÁRIA e a metodologia adotada pelo PODER CONCEDENTE deve garantir a representatividade da amostra frente ao universo de atividades realizadas pela CONCESSIONÁRIA no período de análise.

**1.7** A CONCESSIONÁRIA deve conferir livre acesso aos fiscais do PODER CONCEDENTE e aos seus responsáveis a todas as instalações da ÁREA DA CONCESSÃO.

**1.8** Os resultados das pesquisas de satisfação devem ser consolidados e enviados à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE até o último dia útil de cada ano.

**1.9** O PODER CONCEDENTE deve apresentar anualmente à CONCESSIONÁRIA, a partir do 12º (décimo segundo) mês, Estudo Pós-Concessão, que avaliem a adequação da CONCESSÃO aos objetivos do item 5.2 do CONTRATO, incluindo, mas não se limitando a:

- a)** avaliar como a CONCESSÃO apoiou à requalificação da área central do Município;
- b)** avaliar a média do fluxo de pessoas na ÁREA DA CONCESSÃO em DIAS DE SEMANA, FINAIS DE SEMANA e no período noturno;
- c)** avaliar se houve intensificação da ocupação e das atividades na ÁREA DA CONCESSÃO no período noturno e aos FINAIS DE SEMANA;
- d)** avaliar a visão do munícipe acerca da ÁREA DA CONCESSÃO como um ponto de referência de eventos e atividades do Município;
- e)** avaliar se a CONCESSÃO atingiu o objetivo de reativar a utilização de espaços ociosos em comparação ao cenário anterior à CONCESSÃO e a manutenção dessa ativação;
- f)** avaliar a manutenção e preservação da ÁREA DA CONCESSÃO;
- g)** avaliar o apoio da CONCESSIONÁRIA na realização de EVENTOS DA MUNICIPALIDADE; e
- h)** comparar os dados historicamente coletados, de forma a manter uma séria histórica crescente.

**1.10** Para fins de elaboração do Estudo Pós-Concessão, o PODER CONCEDENTE pode solicitar informações à CONCESSIONÁRIA, bem como utilizar de bases de dados públicas.