



CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº [●]/SGM/2020

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

MINUTA DE CONTRATO

ANEXO IV – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

CONSULTA PÚBLICA

ÍNDICE

1. REGRAS GERAIS.....	3
2. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	5
3. NOTA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	6
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.....	19
8. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO DOS ÍNDICES DE DESEMPENHO	19
9. DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA E VERIFICADOR INDEPENDENTE.....	21
APÊNDICE I – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO.....	30
APÊNDICE II – PESQUISA DE SATISFAÇÃO	33

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 verificados 9 (nove) encargos mensalmente contemplados em 4 (quatro) diferentes 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	✓	✓
	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		✓

CONSULTA PÚBLICA

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 Cada ÍNDICE DE DESEMPENHO da Avaliação de Desempenho terá a sua aferição realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

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

2.3 A Avaliação de Desempenho deverá levar em consideração os Planos 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 E OCUPAÇÃO ENCARGOS DA CONCESSÃO ONÁRIA.

2.4 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 mensal da Nota Final da Avaliação de Desempenho (NFAD), serão utilizadas as siglas¹ e os pesos da tabela a seguir:

Tabela 2 - Encargos e indicadores da Avaliação de Desempenho

		Avaliação de Desempenho		
Dimensão de Avaliação	Encargo	Sigla do indicador	Peso do indicador	Forma de aferição
Zeladoria	Limpeza	AD01	10%	Vistoria in loco
	Qualidade e atualidade de equipamentos	AD02	10%	Vistoria in loco
Conservação de recursos naturais	Manejo de áreas verdes	AD03	10%	Vistoria in loco
Bem-estar	Segurança	AD04	20%	Vistoria in loco
Experiência do Usuário	Apoio à Assistência Social	AD05	20%	Vistoria in loco
	ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO	AD06	30%	Vistoria in loco

¹ Em que: N/A = Não se aplica.

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 de avaliação de Qualidade de Limpeza e Conservação, conforme Tabela 13 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 das notas finais do formulário de avaliação da qualidade dos equipamentos, conforme Tabela 14 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 os 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 da qualidade dos ativos, conforme Tabela 15 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 os 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 e Monitores de Vídeo - que não esteja disponível e funcionando nas condições mínimas estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE no ANEXO III – CADERNO DE DIRETRIZES DE USO E OCUPAÇÃO 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% ≤ SG _{CFTV} ≤ 95%	0,5
SG _{CFTV} < 85%	0,0

D.4. O SG_{PTS} objetiva mensurar o tempo em que os 3 (três) 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 E OCUPAÇÃO 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

E. ÍNDICE DE APOIO À ASSISTÊNCIA SOCIAL (AD05)

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

E.2. Procedimento de Cálculo: O AD05 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 E OCUPAÇÃO ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, e deve ser calculado de acordo com a Tabela 9:

Tabela 9: Conversão do AD05

AD05	Nota
AD05= 4	1
AD05= 3	0,5
AD05 ≤ 3	0,0

F. ÍNDICE DE ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO (AD06)

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

F.2. Procedimento de Cálculo: O AD06 será o número de ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO mínimas obrigatórias não realizadas em determinado dia.

F.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 AD06.

Tabela 10: Conversão do AD06

AD06	NOTA
AD06 > 4	0,0
3 < AD06 ≤ 4	0,2
2 < AD06 ≤ 3	0,4
1 < AD06 ≤ 2	0,6
0 < AD06 ≤ 1	0,8
AD06 = 0	1,0

F.3. Uma ATIVIDADE DE INTERESSE COLETIVO é 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 E OCUPAÇÃO E ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

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

$$\text{NFAD} = (\text{AD01} \times 0,10) + (\text{AD02} \times 0,10) + (\text{AD03} \times 0,10) + (\text{AD04} \times 0,20) \\ + (\text{AD05} \times 0,20) + (\text{AD06} \times 0,30)$$

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 referido 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 11 abaixo apresenta perguntas referenciais para a Pesquisa de Satisfação:

Tabela 11 - 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?
	Acessibilidade	Como é a acessibilidade do Vale?
Experiência do Usuário	Apoio à Assistência social	Você possui conhecimento acerca das atividades de apoio à assistência social?
	ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO	Qual sua avaliação acerca da diversidade das atividades oferecidas?
	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	Como você avalia o trabalho dos monitores infantis?
	Cordialidade dos Funcionários	Como você avalia a cordialidade dos funcionários?
	ATIVIDADES DE GRANDE PORTE	Você considera o Vale é um bom local para grandes shows e eventos?

4.3 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, desde que em linha com o referido APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO.

4.4 A Tabela 11 apresenta um questionário exemplificativo. A versão final do questionário deverá ser elaborada pelo instituto de pesquisa e estará sujeita à aprovação do PODER CONCEDENTE.

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 siglas e os pesos da tabela abaixo.

Tabela 12 - Encargos e indicadores avaliados pelo USUÁRIO

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

Zeladoria	Limpeza	PS01	5%
	Qualidade e atualidade de equipamentos	PS02	5%
Conservação de recursos naturais	Manejo de áreas verdes	PS03	5%
Bem-estar	Segurança	PS04	20%
	Acessibilidade	PS05	5%
Experiência do Usuário	Apoio à Assistência social	PS06	20%
	ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO	PS07	30%
	Cordialidade dos funcionários	PS08	5%
	ATIVIDADES DE GRANDE PORTE	PS09	5%

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

$$NFPS = (PS01 \times 0,05) + (PS02 \times 0,05) + (PS03 \times 0,20) + (PS04 \times 0,05) + (PS05 \times 0,05) + (PS06 \times 0,20) + (PS07 \times 0,30) + (PS08 \times 0,05) + (PS09 \times 0,05)$$

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 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.

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 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 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 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.

CONSULTA PÚBLICA

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 a CONCESSIONÁRIA não viabilize a Pesquisa de Satisfação do Usuário durante o período avaliado, será atribuído o valor de 0 (zero) para a Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS).

7.2 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).

7.3 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 ÍNDICES DE DESEMPENHO

8.1 Após cada mês 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, conforme subitem 8.1, no prazo de até 10 (dez) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

8.3 Recebido o RELATÓRIO DE DESEMPENHO de que trata o subitem 8.2, a CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE têm o prazo de até 10 (dez) dias para avaliar e contestar o seu conteúdo.

8.3.1 Havendo discordância, a CONCESSIONÁRIA ou o PODER CONCEDENTE deverão apresentar seu próprio relatório de desempenho, dentro do prazo fixado no subitem 8.3, contendo o cálculo devidamente fundamentado dos indicadores de desempenho, do FD ou Fator de Desempenho Mensal.

8.3.2 Eventual discordância quanto ao FD ou Fator de Desempenho Mensal aferido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE trazido 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.

8.3.3 A decisão sobre a procedência da discordância de que trata o subitem 8.3.1 deve ser concluída, no máximo, nos 3 (três) meses subsequentes ao da aferição em que houve discordância.

8.3.4 A diferença apurada no FD e no ADICIONAL DE DESEMPENHO, se aplicável, deve ser liquidada no(s) mês(es) subsequente(s) à respectiva decisão.

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

8.5 A contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE não impede que o PODER CONCEDENTE realize a aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO ou eventuais vistorias por conta própria.

8.5.1 Nos casos previstos no subitem acima, o PODER CONCEDENTE poderá contestar os resultados das medições realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, conforme procedimento previsto no item 8.3.1.

8.6 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 da ÁREA DA CONCESSÃO, desde que estejam a trabalho, devidamente credenciados e identificados.

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

8.8 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).

8.9 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 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 no 6º (sexto) mês da DATA DA ORDEM DE INÍCIO e perdurará até o final do CONTRATO.

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 3 (três) 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 nº 9.605, 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.

9.9 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.

9.10 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.

9.11 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.

9.12 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.

9.13 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.

9.14 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.

9.15 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.

9.16 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.

9.17 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.

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

9.19 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

9.20 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

9.21 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.

9.22 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; e
- g) Relacionamento com o contratante e com o PODER CONCEDENTE.

9.23 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.

9.24 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.

9.25 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.

9.26 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

9.27 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.

9.28 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.

9.29 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.

9.30 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.

9.31 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.

9.32 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 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 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.

9.33 A Etapa I terá duração de no máximo 1 (um) mês.

APÊNDICE I – FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO

Tabela 13: Formulário para avaliação da qualidade de limpeza

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

ITEM AVALI- ADO	ESPECIFICAÇÕES							DEFINIÇÃO DE NOTA 5 (ÓTIMA)
		0	1	2	3	4	5	
LIMPEZA E HI- GIENE GERAL	Escadas rolantes							- Sem presença de lixo no piso.
	Áreas Externas							- Sem presença de odo- res desagradáveis.
	GALERIAS							- Paredes e demais estru- turas limpas.
	QUIOSQUES							- Acessos não impedidos por entulhos, lixeiras ou outros equipamentos e materiais.
	SANITÁRIOS							- No caso de SANITÁRIOS, dispor de papel toalha ou outro método de seca- gem de mãos, papel higi- ênico e sabonete dispo- nível e lixeiras não cheias.

Tabela 14: Formulário para avaliação da qualidade e atualidade dos equipamentos

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

ITEM AVALI- ADO	ESPECIFICAÇÕES	0	1	2	3	4	5	DEFINIÇÃO DE NOTA 5 (ÓTIMA)
Qualidade e atualidade dos equipamentos	Fontes e Filtros d'água							100% das fontes e filtros d'água funcionando em perfeito estado.
	Bebedouros							100% dos bebedouros funcionando em perfeito estado, com acionamento em funcionamento, regulagem da água adequada, bem como oferecendo água de qualidade.
	Escadas rolantes							100% das escadas rolantes funcionando em perfeito estado, sem solavancos ou outro defeito.

Tabela 15: Formulário para avaliação das áreas verdes

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

ITEM AVALI- ADO	ESPECIFICAÇÕES	0	1	2	3	4	5	DEFINIÇÃO DE NOTA 5 (ÓTIMA)
Áreas Verdes	Gramado, Plantas, In- divíduos Arbóreos							100% das plantas/grama- dos devem estar poda- dos e com água sufici- ente para sua sobrevi- vência. 100% dos indiví- duos arbóreos saudáveis.

CONSULTA PÚBLICA

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 da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, e incluir todos a ÁREA DA CONCESSÃO em sua amostra e ser representativo 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, devem ser sugeridos pelo instituto de pesquisa e validados pelo PODER CONCEDENTE.

1.4 As pesquisas de satisfação realizadas devem apresentar margem de erro de até 2 (dois) pontos percentuais e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).

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

1.6 A CONCESSIONÁRIA deve conferir livre acesso aos fiscais do PODER CONCEDENTE e aos responsáveis do instituto de pesquisa a todas as instalações da ÁREA DA CONCESSÃO, desde que estejam a trabalho, devidamente credenciados e identificados.

1.7 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.

1.8 O Instituto de Pesquisa deve apresentar anualmente ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA, a partir do 12º (décimo segundo) mês, Estudo Pós-Concessão, que avalie a adequação da CONCESSÃO aos objetivos do item 5.2 do CONTRATO, incluindo, mas não 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 Município 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.

1.9 Para fins de elaboração do Estudo Pós-Concessão, o Instituto de Pesquisa pode solicitar informações ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE, bem como utilizar de base de dados públicas para sustentar a análise.

CONSULTA PÚBLICA