



**CONSULTA PÚBLICA CP N° 13/2022/SGM-SEDP**

**PROCESSO SEI N° 6011.2022/0001702-6  
CONCORRÊNCIA N° [●]/2022**

**CONCESSÃO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, GESTÃO, OPERAÇÃO E  
MANUTENÇÃO DO PARQUE MUNICIPAL CAMPO DE MARTE**

**MINUTA DE CONTRATO**

**ANEXO IV DO CONTRATO – 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 .....	6
5. NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	9
6. FATOR DE DESEMPENHO .....	11
7. CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES.....	11
8. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO.....	12
9. DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA E VERIFICADOR INDEPENDENTE.....	13
APÊNDICE I – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO	
APÊNDICE II - QUADRO DE INDICADORES	
APÊNDICE III - CHECKLIST	

## 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 (AD) 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. Quanto menor a sua avaliação, maior será o valor de ADICIONAL DE DESEMPENHO a ser pago pela CONCESSIONÁRIA.

1.3 O FDE será calculado anualmente, a partir da média simples das avaliações semestrais, chamadas de Fator de Desempenho semestral ( $FDE_s$ ), que terão início no 13º (décimo terceiro) mês da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

1.4 As  $FDE_s$  serão calculadas, semestralmente, por meio da ponderação entre a Nota Final da Avaliação de Desempenho (NFAD) e a Nota Final da Pesquisa de Satisfação (NFPS).

1.5 Para compor o cálculo do  $FDE_t$ , serão verificados 13 (treze) encargos semestralmente contemplados em 4 (quatro) diferentes dimensões, conforme a Tabela 1.

1.6 Os INDICADORES DE DESEMPENHO são o conjunto de metas, padrões de qualidade, formas de aferição e periodicidade para a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, conforme disposto no CONTRATO, em especial neste ANEXO.

**Tabela 1:** Método de avaliação

Dimensão de Avaliação	Indicadores	Avaliação de Desempenho	Pesquisa de Satisfação do Usuário
Zeladoria	Limpeza	✓	✓
	Qualidade e atualidade de equipamentos	✓	✓
	Gestão de resíduos	✓	
Conservação, Requalificação e Educação Ambiental	Cuidados com a Fauna	✓	
	Manejo de áreas verdes	✓	
	Conservação do Solo e Recursos Hídricos	✓	
Bem-estar	Segurança	✓	✓

	Acessibilidade	✓	
Experiência do Usuário	Sinalização e Orientação		✓
	Qualidade do Atendimento		✓
	Alimentos & bebidas	✓	✓
	Parque Conectado	✓	✓
CENTROS DE CONVIVÊNCIA DA VÁRZEA	Manutenção Estrutural das Instalações	✓	✓

**Elaboração:** SP Parcerias

1.7 Todos os indicadores de desempenho deverão ser apurados conforme frequência mínima definida no APÊNDICE II DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO – QUADRO DE INDICADORES.

1.8 O APÊNDICE III DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO – CHECKLIST detalhará os elementos básicos a serem avaliados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

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

## **2. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

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

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

2.3 Para fins de aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, o VERIFICADOR INDEPENDENTE realizará vistorias *in loco* de maneira aleatória e por amostragem estatisticamente significativa<sup>1</sup>.

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

<sup>1</sup> Os procedimentos de avaliação por meio de visitas *in loco* e Pesquisa de Satisfação devem ser aplicados sobre amostras que sejam representativas da população avaliada, que deverá ser escolhida aleatoriamente com nível de significância de 5%.

2.5 As orientações e fórmulas específicas para a aferição de cada INDICADOR DE DESEMPENHO estão previstas nos itens a seguir bem como no APÊNDICE II deste ANEXO.

### 3. NOTA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

3.1 Para o cálculo semestral da Nota Final da Avaliação de Desempenho (NFAD) serão utilizadas as siglas e os pesos apresentados na Tabela 2 a seguir:

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

		Avaliação de Desempenho	
Dimensão de Avaliação	Indicador	Sigla do indicador	Peso do indicador
Zeladoria	Limpeza	PC01	6,0%
	Qualidade e atualidade de equipamentos	PC02	6,0%
	Gestão de resíduos	PC03	8,0%
Conservação, Requalificação e Educação Ambiental	Cuidados com a fauna	PC04	16,0%
	Manejo da vegetação e enriquecimento arbóreo	PC05	16,0%
	Preservação do Solo e Recursos Hídricos	PC06	16,0%
Bem-estar	Segurança	PC07	6,0%
	Acessibilidade	PC08	6,0%
Experiência do Usuário	Alimentos e Bebidas	PC09	4,0%
	Parque Conectado	PC10	4,0%
CENTROS DE CONVIVÊNCIA DA VÁRZEA	Manutenção Estrutural das Instalações	PC11	12,0%

**Elaboração:** SP Parcerias

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

$$\begin{aligned}
 \text{NFAD} = & (\text{PC01} \times 0,06) + (\text{PC02} \times 0,06) + (\text{PC03} \times 0,08) + (\text{PC04} \times 0,16) \\
 & + (\text{PC05} \times 0,16) + (\text{PC06} \times 0,16) + (\text{PC07} \times 0,06) + (\text{PC08} \times 0,06) \\
 & + (\text{PC09} \times 0,04) + (\text{PC10} \times 0,04) + (\text{PC11} \times 0,12)
 \end{aligned}$$

Em que:

NFAD = Nota Final da Avaliação de Desempenho

PC01 = Nota do INDICADOR DE DESEMPENHO Limpeza

PC02 = Nota do INDICADOR DE DESEMPENHO Qualidade e Atualidade de Equipamentos

PC03 = Nota do INDICADOR DE DESEMPENHO Gestão de Resíduos

PC04 = Nota do INDICADOR DE DESEMPENHO Cuidados com a Fauna

PC05 = Nota do INDICADOR DE DESEMPENHO Manejo da Vegetação e enriquecimento Arbóreo

PC06 = Nota do INDICADOR DE DESEMPENHO Preservação do Solo e Recursos Hídricos

PC07 = Nota do INDICADOR DE DESEMPENHO Segurança

PC08 = Nota do INDICADOR DE DESEMPENHO Acessibilidade

PC09 = Nota do INDICADOR DE DESEMPENHO Alimentos e Bebidas

PC10 = Nota do INDICADOR DE DESEMPENHO Parque Conectado

PC11 = Nota do INDICADOR DE DESEMPENHO Manutenção Estrutural das Instalações

3.2.1 Os INDICADORES DE DESEMPENHO têm notas de 0 (zero) a 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima, conforme indicado no APÊNDICE II DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO – QUADRO DE INDICADORES.

3.2.2 A NFAD terá nota final entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima.

3.2.3 Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) para um mesmo indicador de desempenho por 2 (dois) semestres consecutivos, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido INDICADOR DE DESEMPENHO, um Plano de Ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

3.2.4 Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o Plano de Ação 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 do referido Plano.

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

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

4.1.1 Também será realizada a Pesquisa de Uso Público, conforme disposto no APÊNDICE I – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO.

4.1.2 A Pesquisa de Uso Público não será utilizada para fins de avaliação do FATOR DE DESEMPENHO.

4.2 As notas dos encargos avaliados pela Pesquisa de Satisfação do Usuário deverão possuir um valor numérico que varie entre 1 (um) e 4 (quatro), sendo 1 péssimo e 4 excelente.

4.3 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 PARA PESQUISA COM USUÁRIO.

4.4 O formulário disposto na Tabela 3 abaixo apresenta um questionário exemplificativo. A versão final do questionário deverá ser elaborada pelo INSTITUTO DE PESQUISA e deverá ser apresentado na Etapa I do trabalho do INSTITUTO DE PESQUISA, conforme descrito no item 12.5, e estará sujeita à aprovação do PODER CONCEDENTE.

4.5 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.

**Tabela 3** : Formulário da Pesquisa de Satisfação com Usuário

<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>	
Idade:	
Ocupação:	
Etnia:	
Gênero:	
Possui algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida?	
Participa de alguma aula ou atividade específica? Qual?	

<b>Frequência de utilização do parque</b>				
Cinco ou mais vezes por mês	De duas a quatro vezes por mês	Pelo menos uma vez por mês	Menos de uma vez por mês	Primeira vez

<b>Qual a distância da sua residência até o parque?</b>					
Do entorno (até 1km)	De até 5 km do parque	Da cidade de São Paulo	Da região metropolitana	De outros estados	De outro país
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

<b>Que meio de deslocamento você utilizou para chegar ao parque?</b>					
A pé	Bicicleta	Ônibus	Metrô	Carro próprio	Táxi/ Aplicativo
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Qual uso faz do parque?				
Esportes [ ]	Lazer [ ]	Eventos [ ]	Ecoturismo [ ]	Outros [ ]

Zeladoria				
Limpeza	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Como é a limpeza do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Como é a limpeza e disponibilidade de suprimentos dos sanitários?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Qualidade e atualidade dos equipamentos	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Como é o estado do mobiliário do parque (bancos, lixeiras e bebedouros)?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Como é o estado dos brinquedos do parque infantil?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Como é o estado dos equipamentos de ginástica e academias ao ar livre?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Como é o estado dos caminhos, trilhas e passarelas	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Conservação de Recursos Naturais				
Manejo da vegetação	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Estado de conservação das áreas verdes	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Estado de conservação dos gramados	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Bem-estar				
Segurança	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Como você descreve sua sensação de segurança no parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Experiência do Usuário				
Sinalização e Orientação	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
O que você achou da sinalização e orientação do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Como você avalia a comunicação feita pelo parque na internet?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Como é o acesso até o parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Qualidade do atendimento	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Como você avalia a cordialidade dos funcionários do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

<b>Alimentos e bebidas</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bom</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>
Como é a qualidade dos serviços de alimentação?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Como você avalia o preço da alimentação?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Como você avalia a variedade de alimentação no parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
<b>Parque Conectado</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bom</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>
Como você avalia a qualidade do Wi-Fi fornecido?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Como você avalia as Plataformas de Relacionamento com o usuário? (Site, redes sociais, ouvidoria, etc.)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

<b>CENTROS DE CONVIVÊNCIA DA VÁRZEA</b>				
<b>Manutenção estrutural das instalações</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bom</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>
Como você avalia o estado de conservação dos gramados, traves e arquibancadas dos campos de futebol?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Como você avalia o estado de conservação das sedes das agremiações e estruturas de apoio (vestiários, sanitários, churrasqueiras, playgrounds e outros)?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Elaboração: SP Parcerias

## 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 4 : Encargos e indicadores avaliados pelo USUÁRIO

		<b>Pesquisa de Satisfação do Usuário</b>	
<b>Dimensão de Avaliação</b>	<b>Indicador</b>	<b>Sigla do indicador</b>	<b>Peso do indicador</b>
Zeladoria	Limpeza	PS01	15%
	Qualidade e atualidade de equi-	PS02	12%

	pamentos		
Bem-estar	Segurança	PS03	15%
Experiência do Usuário	Sinalização e Orientação	PS04	12%
	Cordialidade dos funcionários	PS05	10%
	Alimentos & bebidas	PS06	12%
	Parque Conectado	PS07	12%
CENTROS DE CONVI- VÊNCIA DA VÁRZEA	Manutenção Estrutural das Insta- lações	PS08	12%

**Elaboração SP Parcerias**

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

$$NFPS = \frac{(PS01 \times 0,15) + (PS02 \times 0,12) + (PS03 \times 0,15) + (PS04 \times 0,12) + (PS05 \times 0,10) + (PS06 \times 0,12) + (PS07 \times 0,12) + (PS08 \times 0,12)}{4}$$

Em que:

NFPS = Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário

PS01 = Nota da Satisfação Relativa à Limpeza

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

PS03 = Nota da Satisfação Relativa à Segurança

PS04 = Nota da Satisfação Relativa à Sinalização e Orientação

PS05 = Nota da Satisfação Relativa à Cordialidade dos Funcionários

PS06 = Nota da Satisfação Relativa aos Alimentos & Bebidas

PS07 = Nota da Satisfação Relativa ao Parque Conectado

PS08 = Nota da Satisfação Relativa à Manutenção Estrutural das Instalações

5.2.1 Os INDICADORES DE DESEMPENHO têm notas de 1 (um) a 4 (quatro), conforme indicado APÊNDICE II DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO – QUADRO DE INDICADORES.

5.3 A NFPS variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima. Após cada semestre de aferição, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá elaborar relatório compreendendo o resultado Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário bem como todas as informações pertinentes quanto à pesquisa conduzida, inclusive o perfil demográfico dos USUÁRIOS.

5.4 O INSTITUTO DE PESQUISA deve consolidar e enviar à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE o relatório quanto a pesquisa de satisfação do usuário, compreendendo o resultado da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário, conforme subitem 5.3, no prazo de até 10 (dez) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

5.5 Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) na qualidade de serviço para um mesmo indicador da Pesquisa de Satisfação do Usuário por 2 (dois) semestres 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.

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

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

Em que:

FDEs = Nota do Fator de Desempenho Semestral;

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

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

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

6.3 O FATOR DE DESEMPENHO (FDE) será calculado anualmente pela média aritmética do Fator de Desempenho Semestral de 2 (dois) semestres subsequentes.

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

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

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

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

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

7.5 No caso das Avaliações de Desempenho e Pesquisas de Satisfação do Usuário realizadas antes dos prazos de implantação do PARQUE, definidos no CONTRATO, em especial no ANEXO III - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, os indicadores relativos exclusivamente ao PARQUE deverão ser atribuídos com nota máxima.

7.5.1 A previsão do subitem 7.5 não será aplicada no caso de antecipação de cumprimento dos prazos de implantação do PARQUE pela CONCESSIONÁRIA.

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

8.1 Após cada semestre 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 às PARTES o Relatório de Desempenho, compreendendo o resultado da Nota Final de Avaliação de Desempenho e do Fator de Desempenho Semestral, conforme subitem 8.1, no prazo de até 5 (cinco) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

8.3 O VERIFICADOR INDEPENDENTE deve enviar às PARTES, a cada 2 (dois) semestres, o resultado da aferição do FATOR DE DESEMPENHO, sendo o primeiro envio no 25º (vigésimo quinto) mês contado a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

8.3.1 O VERIFICADOR INDEPENDENTE deve consolidar e enviar às PARTES 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.

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

8.4.1 Havendo discordância, a CONCESSIONÁRIA ou o PODER CONCEDENTE deverão apresentar seu próprio Relatório de Desempenho, no prazo de até 10 (dez) dias a partir do término do prazo do subitem 8.4, contendo o cálculo devidamente fundamentado dos indicadores de desempenho, do FDE ou FDEs (Fator de Desempenho Semestral).

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

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

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

8.6.1 Nos casos previstos no subitem acima, o PODER CONCEDENTE poderá contestar os resultados das medições realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, conforme procedimento previsto no item 8.4.1.

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 do VERIFICADOR INDEPENDENTE a todas as áreas do PARQUE, desde que estejam a trabalho, devidamente credenciados e identificados.

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

8.9 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).

8.10 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 contratados pela CONCESSIONÁRIA, sob o regime privado, comprovada total independência e imparcialidade com às PARTES, competindo à CONCESSIONÁRIA arcar, integralmente, com os respectivos custos da contratação.

9.4 A contratação de entidade responsável, a despeito de seguir as normas de direito privado aplicáveis em conformidade com as atribuições, prazos e obrigações previstos neste ANEXO, deverá ser realizada pela CONCESSIONÁRIA de maneira análoga a uma contratação regida pela Lei Federal nº 8.666/93, obedecendo, portanto, aos parâmetros de seleção determinados no referido diploma legal para seleção do VERIFICADOR INDEPENDENTE e do INSTITUTO DE PESQUISA.

9.5 A atuação do VERIFICADOR INDEPENDENTE e do INSTITUTO DE PESQUISA terá início até o 13º (décimo terceiro) mês da DATA DA ORDEM DE INÍCIO e perdurará até a extinção do CONTRATO, sendo que a Etapa I descrita nos subitens 12.5a) e 12.6a), deve estar finalizada até o início do período de aferição do primeiro FDE.

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

9.7 As empresas ou consórcios deverão atender os seguintes requisitos:

- a) ter pelo menos 05 (cinco) 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
- e) contar com equipe técnica de especialistas de nível superior, qualificados profissionalmente.

9.8 Adicionalmente ao disposto no item 9.4, deverão ser observados os seguintes critérios:

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

9.9 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, ao menos, 01 (um) biólogo especialista em fauna e 01 (um) biólogo especialista em flora ou engenheiro ambiental especialista em flora ou engenheiro florestal.

9.10 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.

9.11 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.

9.12 Havendo a constatação de que a CONCESSIONÁRIA agiu de má-fé ao realizar a seleção e a contratação da entidade responsável, poderão ser aplicadas as penalidades previstas no CONTRATO.

9.13 Caso haja, por parte da entidade responsável o descumprimento de qualquer regra do CONTRATO e de seus ANEXOS, o PODER CONCEDENTE poderá requerer à CONCESSIONÁRIA a contratação de nova entidade responsável.

9.14 Os órgãos de controle da Administração Pública do Município de São Paulo, observado o âmbito de suas competências, poderão verificar a exatidão do processo de aferição e medições, bem como o integral atendimento das obrigações do VERIFICADOR INDEPENDENTE e do INSTITUTO DE PESQUISA, segundo os termos de sua contratação.

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

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

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

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

## **10. VEDAÇÕES**

10.1 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) Que, de alguma forma, possam ter sua independência e imparcialidade comprometidas.

## **11. CONTRATO**

11.1 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.

11.2 A minuta de contrato deverá conter, pelos menos, as seguintes disposições:

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

11.3 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. 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.

11.4 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.

11.5 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.

## **12. RELAÇÃO COM AS PARTES**

12.1 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.

12.2 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.

12.3 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.

12.4 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 AO USUÁRIO e SERVIÇOS OBRIGATORIOS, quando aplicável.

12.5 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.

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

a) Etapa I consiste no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados da CONCESSIONÁRIA e da metodologia de realização das pesquisas, como os métodos para seleção da amostra aleatória e representativa dos dados que subsidiarão o cálculo dos indicadores de desempenho, na padronização dos relatórios a serem entregues e na definição das formas de comunicação oficial junto ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA. Com base neste diagnóstico inicial, será possível o desenvolvimento de sugestões de melhoria nos procedimentos pela CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE.

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

Tabela 5 – Marcos e Prazos

RESUMO DOS MARCOS E PRAZOS			
Tema	Marco	Prazo	Dispositivo contratual
VERIFICADOR INDEPENDENTE e INSTITUTO DE PESQUISA	Início da atuação	Até o 13º (décimo terceiro) mês da DATA DA ORDEM DE INÍCIO	Item 9.5 do ANEXO IV DO CONTRATO - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO
	Conclusão da Etapa I, descrita nos subitens 12.5a) e 12.6a)	Até o início do período de aferição do primeiro FDE	Item 9.5 do ANEXO IV DO CONTRATO - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO
	Seleção de novo VERIFICADOR INDEPENDENTE mediante submissão pela CONCESSIONÁRIA das empresas selecionadas ao PODER CONCEDENTE	Em até 6 (seis) meses antes do advento da rescisão do contrato celebrado com o VERIFICADOR INDEPENDENTE	Item 9.15 do ANEXO IV DO CONTRATO - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO
	Seleção de novo INSTITUTO DE PESQUISA mediante submissão pela CONCESSIONÁRIA das empresas selecionadas ao PODER CONCEDENTE	Em até 6 (seis) meses antes do advento da rescisão do contrato celebrado com o VERIFICADOR INDEPENDENTE	Item 9.16 do ANEXO IV DO CONTRATO - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO
Fator de Desempenho	Início do cálculo dos Fatores de Desempenho Semestrais (FDE <sub>s</sub> )	13º (décimo terceiro) mês da DATA DA ORDEM DE INÍCIO	Item 1.3 do ANEXO IV DO CONTRATO - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO
	Envio do relatório de desempenho pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE às PARTES	5 (cinco) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior	Item 8.2 do ANEXO IV DO CONTRATO - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

	Envio do resultado de aferição do FATOR DE DESEMPENHO pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE às PARTES	25º (vigésimo quinto) mês contado a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO	Item 8.3 do ANEXO IV DO CONTRATO - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO
	Envio do resultado de aferição do FATOR DE DESEMPENHO pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE às PARTES	Até 5 (cinco) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior	Item 8.3.1 do ANEXO IV DO CONTRATO - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO
	Avaliação e contestação ao conteúdo do relatório de Desempenho e/ou o resultado da aferição do FATOR DE DESEMPENHO	Até 10 (dias) dias úteis do seu recebimento	Item 8.4 do ANEXO IV DO CONTRATO - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO
	Em caso de discordância, apresentação do próprio relatório de desempenho, pela CONCESSIONÁRIA ou PODER CONCEDENTE	Até 10 (dias) dias a partir do término do prazo do subitem 8.4	Item 8.4.1 do ANEXO IV DO CONTRATO - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO
Pesquisa de Uso Público	Realização da Pesquisa de Uso Público, a cada 12 (doze) meses	Em até 25 (vinte e cinco) meses contados da DATA DA ORDEM DE INÍCIO	Item 1.15 do Apêndice I do ANEXO IV DO CONTRATO - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

**APÊNDICE I - DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO**

**DIRETRIZES PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO E PESQUISA DE USO PÚBLICO**

- 1.1. Esta seção tem como objetivo estabelecer as diretrizes que deverão ser seguidas para a realização de pesquisas com os USUÁRIOS, a saber: (i) Pesquisa de Satisfação do Usuário; e (ii) Pesquisa de Uso Público.
- 1.2. Para fins de avaliação do FATOR DE DESEMPENHO do Sistema de Mensuração de Desempenho, não será considerada a Pesquisa de Uso Público.
- 1.3. A CONCESSIONÁRIA deverá contratar INSTITUTO DE PESQUISA ou entidade especializada e reconhecida para a elaboração da metodologia de pesquisa e sua execução.
- 1.4. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE os resultados das pesquisas com os USUÁRIOS, conforme disposto abaixo, além da totalidade dos dados primários coletados sistematizados para análises estatísticas, inclusive os dados coletados adicionalmente às pesquisas por iniciativa da CONCESSIONÁRIA no âmbito dos relatórios periódicos descritos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.
- 1.5. Os resultados disponibilizados deverão conter a descrição da metodologia utilizada para sua obtenção e a significância estatística dos dados apresentados.
- 1.6. Deverá ser realizada a análise dos dados primários coletados para a elaboração de índices de satisfação, relatórios e outros produtos que se fizerem necessários.
- 1.7. Alterações na metodologia adotada nas pesquisas, durante o período da CONCESSÃO, não deverão impactar a comparação entre os dados coletados em diferentes momentos, de modo a viabilizar uma série histórica estatisticamente significativa<sup>2</sup>.
- 1.8. Para a coleta de dados diretamente com os USUÁRIOS, deverão ser observadas, no mínimo, as seguintes diretrizes:
- i. Deverão ser realizadas entrevistas estruturadas, com formulário elaborado e aplicado diretamente aos USUÁRIOS no formato presencial;
  - ii. Para pesquisas amostrais, deverá ser definida uma amostra que represente características de toda população a partir da qual a amostra foi retirada;
  - iii. Deverão ser previstas fichas de pesquisa em inglês e espanhol, visando atingir USUÁRIOS de outros países que eventualmente frequentem o PARQUE.
- 1.9. A entidade responsável pelas pesquisas deverá garantir a integridade da coleta de dados por seus funcionários diretos ou subcontratados.

---

<sup>2</sup> Os procedimentos de avaliação por meio de visitas in loco e Pesquisa de Satisfação devem ser aplicados sobre amostras que sejam representativas da população avaliada, que deverá ser escolhida aleatoriamente com nível de significância de 5%.

1.10. As entrevistas deverão, preferencialmente, ocorrer com os USUÁRIOS que estejam deixando o perímetro do PARQUE, independentemente de quanto tempo permaneceram em sua área.

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

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

#### **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

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

#### **PESQUISA DE USO PÚBLICO**

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

1.15. A Pesquisa de Uso Público deverá ser realizada, pela primeira vez, em até 25 (vinte e cinco) meses contados da DATA DA ORDEM DE INÍCIO e, após essa primeira vez, deverá ser realizada a cada 12 (doze) meses, contados da data de realização da primeira Pesquisa de Uso Público.

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

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

1.18. A Pesquisa de Uso Público deverá conter um levantamento demográfico dos USUÁRIOS do PARQUE, contendo, no mínimo, os seguintes dados dos USUÁRIOS:

- i. Idade;
- ii. Escolaridade;

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

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

1.20. A Pesquisa de Uso Público deverá aferir os principais usos e atividades realizadas no PARQUE, através de pesquisa com metodologia observacional, entrevistas estruturadas presenciais, ou outra metodologia pertinente.

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

1.22. Os “usos agregados” deverão aferir de maneira agregada, no mínimo, a parcela de USUÁRIOS que realizou, durante o período de permanência na área do PARQUE, as seguintes atividades:

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

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

- i. Acompanhamento por animais de estimação;
- ii. Acompanhamento por crianças;
- iii. Consumo em loja de conveniência e souvenirs;

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

CONSULTA PÚBLICA