

**CONCORRÊNCIA [●] N° [●]**

CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DE MODERNIZAÇÃO, GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO COMPLEXO DO PACAEMBU .

**MINUTA DE CONTRATO**

**ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

MINUTA

## 1 REGRAS GERAIS

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

1.2. O Sistema de Mensuração de Desempenho (SMD) destina-se a fixar o nível de qualidade mínimo desejado pelo PODER CONCEDENTE e a permitir a aferição do desempenho da CONCESSIONÁRIA em suas atividades e possibilitar o cálculo do FATOR DE DESEMPENHO (FDE).

1.3. O Sistema de Mensuração de Desempenho (SMD) avaliará 12 (doze) encargos por meio de 7 (sete) indicadores de desempenho e da pesquisa de satisfação, que juntos contemplam as 4 (quatro) principais dimensões relativas ao nível de serviço prestado pela CONCESSIONÁRIA elencados no CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

1.4. FATOR DE DESEMPENHO TRIMESTRAL (FDET) é o resultado da soma do valor aferido pelos 7 (sete) indicadores de desempenho e pela pesquisa de satisfação no COMPLEXO, trimestralmente, que juntos, possibilitarão a mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA na execução dos serviços OBJETO do CONTRATO.

1.5. O ciclo de avaliação do SMD é composto pelo resultado do FDET de 4 (quatro) trimestres consecutivos.

1.6. O FATOR DE DESEMPENHO (FDE) é a média aritmética dos 4 (quatro) FDET de um ciclo de avaliação.

1.7. A avaliação realizada pelo PODER CONCEDENTE consistirá na aferição do desempenho, de acordo com 7 (sete) indicadores de desempenho.

1.7.1. A análise dos indicadores de desempenho terá como base os PLANOS OPERACIONAIS pertinentes, aprovados pelo PODER CONCEDENTE, na forma do EDITAL.

1.7.2. Será feita a análise de conformidade em relação às informações prestadas pela CONCESSIONÁRIA em relatório trimestral, exigido conforme o ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA. Essa avaliação consistirá na comparação entre os PLANOS OPERACIONAIS pertinentes e as ações descritas nos referidos relatórios trimestrais.

1.7.3. Além da análise descrita no item acima, será feita a análise de conformidade das ações descritas nos relatórios trimestrais e das condições verificadas in loco no COMPLEXO, mediante vistorias realizadas sem aviso prévio necessário e devidamente registrada no relatório trimestral.

1.7.4. A análise de conformidade dos referidos relatórios poderá ser realizada por amostragem, por meio de sorteio de ações descritas em cada relatório.

1.8. A aferição por meio do resultado da Pesquisa de Satisfação do Usuário consistirá na utilização do índice de satisfação do usuário, que variará entre 1 (um) e 4 (quatro) conforme disposto no APÊNDICE II – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIO, parte integrante do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

1.9. O resultado do FATOR DE DESEMPENHO (FDE) terá impacto na OUTORGA VARIÁVEL 2 a ser paga pela CONCESSIONÁRIA, nos termos do ANEXO IV - MECANISMO DE PAGAMENTO DA OUTORGA.

1.10. O cálculo do FDET será realizado trimestralmente conforme a análise de conformidade do relatório trimestral.

1.11. Ao final de 4 (quatro) trimestres consecutivos, será calculado o FDE, que incidirá sobre a OUTORGA VARIÁVEL 2 no período sucessivo à sua aferição.

1.12. Os indicadores de desempenho deverão ser aferidos pela primeira vez a partir o 6º (sexto) mês subsequente ao término do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO .

## **2 DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO QUE SERÃO AVALIADOS**

### **2.1 Dimensão Zeladoria**

2.1.1 Essa dimensão visa aferir a qualidade dos serviços prestados em relação à limpeza e aos cuidados com a manutenção de edificações, instalações de caráter não permanente, infraestruturas, mobiliários e equipamentos integrantes do COMPLEXO.

### 2.1.2 **Limpeza**

2.1.2.1 A verificação do indicador de desempenho limpeza (ID1) será realizada pelo PODER CONCEDENTE, a partir da vistoria contínua do desempenho da concessão, sem prejuízo da análise do relatório de atividades elaborado pela CONCESSIONÁRIA.

2.1.2.2 A qualidade da limpeza será definida pela qualidade desse serviço prestado em todas as edificações incluídas no COMPLEXO e as suas infraestruturas, compreendendo, mas não se limitando a limpeza de banheiros, vias, áreas de alimentação, áreas de evento (durante e após a realização dos mesmos), entorno de edificações, interior de edificações..

2.1.2.3 Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação ao Plano de Limpeza.

### 2.1.3 **Qualidade e atualidade de equipamentos**

2.1.3.1 A verificação do indicador de desempenho qualidade e atualidade de equipamentos (ID2) será realizada pelo PODER CONCEDENTE, a partir da vistoria contínua do desempenho da concessão, sem prejuízo da análise do relatório de atividades elaborado pela CONCESSIONÁRIA.

2.1.3.2 A qualidade e atualidade de equipamentos será definida pela qualidade desse serviço, incluindo a manutenção preventiva e corretiva de edificações (sanitários, portarias, restaurantes, lanchonetes, equipamentos esportivos e administrativos, vestiários, etc.), instalações de caráter não permanente (novos sanitários e lanchonetes), infraestruturas (sinalização e comunicação visual, pavimentação, iluminação, sistema de câmeras, passeios, pistas de caminhada e corrida, quadras esportivas, piscina, etc.), mobiliários (bancos, mesas, bebedouros, lixeiras, paraciclos, assentos da arquibancada etc.) e equipamentos (aparelhos de ar-condicionado, elevadores, cabines primárias, placar eletrônico, etc) integrantes e instalados no COMPLEXO.

2.1.3.3 Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação ao Plano Operacional de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário.

### 2.1.4 **Gramado**

2.1.4.1 A verificação do indicador de desempenho gramado (ID3) será realizada pelo PODER CONCEDENTE, a partir da vistoria contínua do desempenho da concessão, sem prejuízo da análise do relatório de atividades elaborado pela CONCESSIONÁRIA. A qualidade do gramado será definida pelo corte adequado e pela qualidade da grama. O campo de futebol deve estar em boas condições para a realização de jogos e deve incluir a manutenção preventiva e corretiva. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar os laudos técnicos do gramado, elaborados por empresas especializadas, responsáveis ou não pela manutenção deste, que atestem as suas boas condições de uso. Os laudos técnicos deverão ser entregues ao PODER CONCEDENTE ou a terceiro por este designado a recebê-lo.

2.1.4.2 Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação ao Plano Operacional de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário.

## 2.2 Dimensão Uso do Espaço

2.2.1 Essa dimensão visa aferir a qualidade dos serviços prestados em relação ao uso do COMPLEXO, atividades realizadas no CENTRO POLIESPORTIVO e diversificação dos usos.

### **2.2.2 Aulas e atividades extras de lazer, cultura e esporte**

2.2.2.1 A verificação do indicador de desempenho aulas e atividades extras de lazer, cultura e esporte (ID4) será realizada pelo PODER CONCEDENTE, a partir da análise de relatório trimestral, bem como análise de conformidade do relatório em relação à verificação *in loco* dessas atividades.

2.2.2.2 A frequência das opções de aulas e atividades extras de lazer, cultura e esporte será medida a partir da programação executada, o número de atividades e de horas ofertadas. A programação poderá envolver aulas, eventos e palestras relacionadas ao lazer, cultura e esporte. Toda a programação deve ser oferecida na área do COMPLEXO.

2.2.2.3 O Concessionário deverá priorizar o atendimento de alunos da rede pública municipal e jovens de baixa renda. As formas de priorização deverão ser definidas no Plano de Gestão do Uso do Espaço.

2.2.2.4 Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação ao Plano Operacional de Atendimento ao usuário.

### **2.2.3 Diversificação dos usos e atividades**

2.2.3.1 A verificação do indicador de desempenho diversificação dos usos e atividades (ID5) será realizada pelo PODER CONCEDENTE, a partir da vistoria contínua do desempenho das atividades desenvolvidas no COMPLEXO, sem prejuízo da análise do relatório de atividades elaborado pela CONCESSIONÁRIA.

2.2.3.2 A diversidade das opções de lazer, cultura e esportes será medida a partir das opções oferecidas no COMPLEXO, a capacidade de utilização do espaço e a diversificação dos usos nos equipamentos que dele fazem parte.

2.2.3.3 Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação ao Plano de Gestão do Uso do Espaço.

## **2.3 Dimensão Segurança e Bem-estar**

2.3.1 Essa dimensão visa aferir a qualidade dos serviços prestados em relação à segurança, serviços ambulatoriais e acessibilidade.

### 2.3.2 **Segurança**

2.3.2.1 A verificação do indicador de desempenho segurança (ID6) será feita pelo PODER CONCEDENTE, a partir da análise de relatório trimestral, bem como análise de conformidade do relatório em relação ao exame do livro de ocorrências e infrações mantido pelo PODER CONCEDENTE.

2.3.2.2 Qualidade de segurança será definida pela qualidade desse serviço, em todas as áreas internas e externas do COMPLEXO, compreendendo, mas não se limitando a medidas preventivas e encaminhamento em relação a furtos, roubos, uso de droga e consumo de álcool por menores de idade, vigilância realizada e sistema de monitoramento

2.3.2.3 . Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação ao Plano de Vigilância e Segurança.

### 2.3.3 **Acessibilidade**

2.3.3.1 A verificação do indicador de desempenho acessibilidade (ID7) será feita pelo PODER CONCEDENTE, a partir da vistoria contínua do desempenho do OBJETO da concessão, sem prejuízo da análise do relatório de atividades elaborado pela CONCESSIONÁRIA.

2.3.3.2 Qualidade de acessibilidade, sem prejuízo das obrigações legais em relação a normas aplicáveis, será definida pela variedade e qualidade das soluções de acessibilidade dos equipamentos do COMPLEXO. O incentivo às atividades paradesportivas será definido pelo número de atividades ofertadas.

2.3.3.3 Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação ao Plano de Conscientização e Inclusão.

## 3 **DESCRIÇÃO DOS ENCARGOS QUE SERÃO AVALIADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

### 3.1 Dimensão Experiência do Usuário

3.1.1 Essa dimensão visa aferir a qualidade dos serviços prestados em relação a experiência que os USUÁRIOS terão durante a visita ao COMPLEXO, incluindo os serviços de orientação, a qualidade das opções de lazer, cultura e esportes, a cordialidade dos funcionários, bem como os serviços de alimentação.

### 3.1.2 Serviço de orientação

3.1.2.1 A verificação do desempenho do encargo serviço de orientação será feita por meio dos resultados advindos da pesquisa de satisfação conduzida com os USUÁRIOS.

3.1.2.2 Qualidade da orientação do usuário deverá incluir, mas não se limitar a sinalização e comunicação visual, equipes de orientação, bem como centro de atendimento aos USUÁRIOS. Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação ao Plano de Atendimento e Experiência do usuário.

### 3.1.3 Ações de valorização do patrimônio histórico

3.1.3.1 A verificação do desempenho do encargo ações de valorização do patrimônio histórico pelo PODER CONCEDENTE será feita por meio dos resultados advindos da pesquisa de satisfação conduzida com os USUÁRIOS.

3.1.3.2 Qualidade das ações de valorização do patrimônio histórico será medida a partir das atividades, programas e projetos de difusão da história e da valorização material e imaterial do bem tombado.

3.1.3.3 Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação ao Plano de Atendimento e Experiência do usuário.

### 3.1.4 Atividades e eventos

3.1.4.1 A verificação do desempenho do encargo atividades e eventos pelo PODER CONCEDENTE será feita por meio dos resultados advindos da pesquisa de satisfação conduzida com os USUÁRIOS.

3.1.4.2 Qualidade das atividades e eventos será medida pelo grau de satisfação do usuário em relação aos eventos e atividades realizados no COMPLEXO.

3.1.4.3 Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação ao Plano de Atendimento e Experiência do usuário.

### 3.1.5 Alimentos e bebidas

3.1.5.1 A verificação do desempenho do encargo alimentos e bebidas pelo PODER CONCEDENTE será feita por meio dos resultados advindos da pesquisa de satisfação conduzida com os USUÁRIOS.

3.1.5.2 Os serviços de alimentação serão medidos pela qualidade e variedade da alimentação oferecida aos USUÁRIOS, no COMPLEXO.

3.1.5.3 Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação ao Plano de Atendimento e Experiência do usuário.

### 3.2 Dimensão Segurança e bem-estar

MANUATA

3.2.1 Essa dimensão visa aferir a qualidade dos serviços prestados em relação à segurança, serviços ambulatoriais e acessibilidade.

### 3.2.2 **Serviços ambulatoriais**

3.2.2.1 A verificação do desempenho do encargo serviços ambulatoriais pelo PODER CONCEDENTE será feita por meio dos resultados advindos da pesquisa de satisfação conduzida com os USUÁRIOS.

3.2.2.2 A qualidade do serviço de atendimento ambulatorial e de remoção emergencial será definida pela qualidade do serviço de pronto atendimento disponibilizado aos USUÁRIOS em decorrência de acidentes ou problemas de saúde que ocorram dentro do COMPLEXO.

Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação ao Plano de Vigilância e Segurança.

### 3.2.3 **Acessibilidade**

3.2.3.1 A verificação do desempenho do encargo acessibilidade pelo PODER CONCEDENTE será feita por meio dos resultados advindos da pesquisa de satisfação conduzida com os USUÁRIOS.

3.2.3.2 Qualidade de acessibilidade, sem prejuízo das obrigações legais em relação a normas aplicáveis, será definida pela qualidade da experiência da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida no COMPLEXO, considerando tanto caminhos e edificações amigáveis às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, bem como aos serviços de acolhida e informações disponíveis para esse grupo.

3.2.3.3 Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação ao Plano de Conscientização e Inclusão.

### 3.2.4 **Aulas e atividades extras de lazer, cultura e esporte**

3.2.4.1 A verificação do desempenho do encargo aulas e atividades extras de lazer, cultura e esporte será feita por meio dos resultados advindos da pesquisa de satisfação.

3.2.4.2 Qualidade das atividades e aulas será definida pela qualidade da experiência do frequentador das atividades e aulas realizadas no COMPLEXO.

3.2.4.3 Entende-se pela qualidade do serviço executado o grau de aderência do trabalho executado em relação ao Plano de Atendimento e Experiência do usuário.

### 3.3 **Outros encargos**

3.3.1 Sem prejuízo da avaliação dos indicadores de desempenho feita pelo PODER CONCEDENTE, os encargos I - Limpeza; II - Qualidade e Atualidade de Equipamentos e III – Segurança, também serão avaliados pela Pesquisa de Satisfação conduzida com os USUÁRIOS.

#### 4 CÁLCULO DA NOTA FINAL DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

4.1 Cada indicador de desempenho descrito no item anterior 2- DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO será calculado a partir das orientações e fórmulas específicas previstas no APÊNDICE ÚNICO – QUADRO DE INDICADORES DE DESEMPENHO deste ANEXO; cada ID terá o valor de sua nota total (NT) indicada na ficha do referido APÊNDICE.

4.2 A TABELA I apresenta um resumo dos indicadores de desempenho e sua ponderação considerada na composição final do FATOR DE DESEMPENHO TRIMESTRAL.

TABELA I - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO: COMPOSIÇÃO DO FDET EM RELAÇÃO AOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Dimensão de Avaliação	Peso da Dimensão na Composição do FDE	Indicador	Sigla do Indicador correspondente	Peso do Indicador em relação à dimensão
Zeladoria	30%	Limpeza	ID01	40%
		Qualidade e atualidade de equipamentos	ID02	40%
		Gramado	ID03	20%
Uso do Espaço	40%	Aulas e atividades extras de lazer, cultura e esporte	ID04	50%
		Diversificação dos usos e atividades	ID05	50%
Segurança e Bem-estar	30%	Segurança	ID06	60%
		Acessibilidade	ID07	40%

4.3 Conforme a tabela acima, o peso de cada indicador de desempenho será calculado da seguinte maneira:

##### 4.3.1 Peso do ID01 – Limpeza

$$\text{Peso do ID01} = \text{ID01} \times 0,4 \times 0,3$$

#### 4.3.2 *Peso do ID02 – Qualidade e Atualidade de Equipamentos*

Peso do ID02= ID02 x 0,4 x 0,3

#### 4.3.3 *Peso do ID03 – Gramado*

Peso do ID03 = ID03 x 0,2 x 0,3

#### 4.3.4 *Peso do Indicador ID04 – Aulas e atividades extras de lazer, cultura e esporte*

Peso do ID04 = ID04 x 0,5 x 0,4

#### 4.3.5 *Peso do Indicador ID05 – Diversificação dos usos e atividades*

Peso do ID05= ID05 x 0,5 x 0,4

#### 4.3.6 *Peso do Indicador ID06 – Segurança*

Peso do ID06 = ID06 x 0,6 x 0,3

#### 4.3.7 *Peso do Indicador ID07 – Acessibilidade*

Peso do ID07 = ID06 x 0,4 x 0,3

#### 4.4 A nota final oriunda dos indicadores de desempenho é descrita na seguinte expressão:

$PC = \text{Peso do ID01} + \text{Peso do ID02} + \text{Peso do ID03} + \text{Peso do ID04} + \text{Peso do ID05} + \text{Peso do ID06} + \text{Peso do ID07}$

Sendo que:

PC= Nota final dos indicadores de desempenho

Peso do ID01 = Indicador de Desempenho Limpeza

Peso do ID02 = Indicador de Desempenho Qualidade e atualidade de equipamentos

Peso do ID03 = Indicador de Desempenho Gramado

Peso do ID04 = Indicador de Desempenho Aulas e atividades extras de lazer, cultura e esporte

Peso do ID05 = Indicador de Desempenho Diversificação dos usos e atividades

Peso do ID06 = Indicador de Desempenho Gestão de Segurança

Peso do ID07 = Indicador de Desempenho Acessibilidade

MANUATA

## 5 CÁLCULO DA NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.1 A TABELA II apresenta um resumo dos encargos descritos no item anterior DESCRIÇÃO DOS ENCARGOS QUE SERÃO AVALIADOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO, sua ponderação considerada na composição final do FATOR DE DESEMPENHO TRIMESTRAL referente à Pesquisa de Satisfação conduzida com os USUÁRIOS do COMPLEXO.

TABELA II - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO: COMPOSIÇÃO DO FDET EM RELAÇÃO À PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Dimensão de Avaliação	Peso da Dimensão na Composição da nota da Pesquisa	Encargo Avaliado pela Pesquisa	Sigla do Indicador correspondente	Peso do encargo em relação à dimensão
Zeladoria	20%	Limpeza	PE1	50%
		Qualidade e atualidade de equipamentos	PE2	50%
Uso do Espaço	30%	Aulas e atividades extras de lazer, cultura e esporte	PE3	100%
Segurança e Bem-estar	20%	Segurança	PE4	40%
		Serviços ambulatoriais	PE5	30%
		Acessibilidade	PE6	30%
Atendimento ao Usuário	30%	Serviço de orientação	PE7	25%
		Ações de valorização do patrimônio histórico	PE8	25%
		Atividades e eventos	PE9	25%
		Alimentos e bebidas	PE10	25%

5.2 Para a avaliação de cada encargo descrito na tabela acima, o instituto de pesquisa responsável, seguindo as diretrizes do APÊNCIDE II – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIO, do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, deverá elaborar pergunta(s) correspondente(s), que terá(ão) um único peso descrito no item “Peso do encargo em relação à dimensão”.

5.3 A Nota Final da Pesquisa de Satisfação (NFPS), aferida por meio da PESQUISA DE SATISFAÇÃO, respeitará o seguinte peso por grupo de perguntas ou pergunta individual referente a cada encargo e está expressa nas seguintes fórmulas:

5.3.1 Fórmula para aferição do peso do encargo Limpeza na pesquisa de satisfação

Peso do encargo de Limpeza = Nota das pergunta(s) referente(s) ao encargo limpeza x 0,5 x 0,2

5.3.2 Fórmula para aferição do peso do encargo Qualidade e Atualidade de Equipamentos na pesquisa de satisfação

Peso do encargo de Qualidade e Atualidade de Equipamentos = Nota das pergunta(s) referente(s) ao encargo Qualidade e atualidade de equipamentos x 0,5 x 0,2

5.3.3 Fórmula para aferição do peso do encargo Aulas e Atividades Extras de Lazer, Cultura e Esporte na pesquisa de satisfação

Peso do encargo de Aulas e Atividades Extras de Lazer, Cultura e Esporte = Nota das pergunta(s) referente(s) ao encargo Aulas e atividades extras de lazer, cultura e esporte x 0,3

5.3.4 Fórmula para aferição do peso do encargo Segurança e Bem-estar na pesquisa de satisfação

Peso do encargo de Segurança e Bem-estar = Nota das pergunta(s) referente(s) ao encargo Segurança x 0,4 x 0,2

5.3.5 Fórmula para aferição do peso do encargo Serviços Ambulatoriais na pesquisa de satisfação

Peso do encargo de Serviços Ambulatoriais = Nota das pergunta(s) referente(s) ao encargo Serviços ambulatoriais x 0,3 x 0,2

5.3.6 Fórmula para aferição do peso do encargo Acessibilidade na pesquisa de satisfação

Peso do encargo de Acessibilidade = Nota das pergunta(s) referente(s) ao encargo Acessibilidade x 0,3 x 0,2

5.3.7 Fórmula para aferição do peso do encargo Serviço de Orientação na pesquisa de satisfação

Peso do encargo de Serviço de Orientação = Nota das pergunta(s) referente(s) ao encargo Serviço de Orientação x 0,25 x 0,3

5.3.8 Fórmula para aferição do peso do encargo Ações de Valorização do Patrimônio Histórico na pesquisa de satisfação

Peso do encargo Valorização do Patrimônio Histórico = Nota das pergunta(s) referente(s) ao encargo Ações de Valorização do Patrimônio Histórico x 0,25 x 0,3

5.3.9 Fórmula para aferição do peso do encargo Atividades e Eventos na pesquisa de satisfação

Peso do encargo de Atividades e Eventos = Nota das pergunta(s) referente(s) ao encargo Atividades e Eventos x 0,25 x 0,3

5.3.10 Fórmula para aferição do peso do encargo Alimentos e Bebidas na pesquisa de satisfação

Peso do encargo de Alimentos e Bebidas = Nota das pergunta(s) referente(s) ao encargo Alimentos e Bebidas x 0,25 x 0,3

5.4 A nota final oriunda da PESQUISA DE SATISFAÇÃO por perguntas relacionadas a cada encargo é descrita na seguinte expressão:

$$\text{NFPS} = (\text{PPE1} + \text{PPE2} + \text{PPE3} + \text{PPE4} + \text{PPE5} + \text{PPE6} + \text{PPE6} + \text{PPE8} + \text{PPE9} + \text{PPE10}) / 100$$

Sendo que:

NFPS= Nota final da Pesquisa de Satisfação

PPE1 = Peso do encargo de Limpeza

PPE2 = Peso do encargo de Qualidade e Atualidade de Equipamentos PPE3 = Peso do encargo de encargo Aulas e Atividades Extras de Lazer, Cultura e Esporte

PPE4 = Peso do encargo de Segurança

PPE5 = Peso do encargo de Serviços Ambulatoriais

PPE6 = Peso do encargo de Acessibilidade

PPE7 = Peso do encargo de Serviço de Orientação

PPE8 = Peso do encargo de Ações de Valorização do Patrimônio Histórico

PPE9 = Peso do encargo de Atividade e Eventos

PPE10 = Peso do encargo de Alimentos e Bebidas

## 6 CÁLCULO DO FATOR DE DESEMPENHO

6.1 Por fim, o FATOR DE DESEMPENHO TRIMESTRAL DO COMPLEXO (FDET) será calculado de forma que o peso da avaliação do Poder Concedente será de 40% (quarenta por

cento) e a nota referente à percepção do USUÁRIO aferida na pesquisa de satisfação terá o peso de 60% (sessenta por cento), conforme a fórmula:

$$\text{FDET} = (40\% \times \text{PC}) + (60\% \times \text{NFPS})$$

Sendo que:

FDET= FATOR DE DESEMPENHO TRIMESTRAL DO COMPLEXO

PC = Nota final dos indicadores de desempenho

NFPS = Nota Final da Pesquisa de Satisfação

6.2 O cálculo do FATOR DE DESEMPENHO, ao final do ciclo de avaliação, será efetuado conforme a fórmula:

$$\text{FDE} = (\text{FDET1} + \text{FDET2} + \text{FDET3} + \text{FDET4}) / 4$$

Sendo que:

FDET1= FATOR DE DESEMPENHO TRIMESTRAL DO COMPLEXO referente ao primeiro trimestre do ciclo de avaliação

FDET2= FATOR DE DESEMPENHO TRIMESTRAL DO COMPLEXO referente ao segundo trimestre do ciclo de avaliação

FDET3= FATOR DE DESEMPENHO TRIMESTRAL DO COMPLEXO referente ao terceiro trimestre do ciclo de avaliação

FDET4= FATOR DE DESEMPENHO TRIMESTRAL DO COMPLEXO referente ao quarto trimestre do ciclo de avaliação

6.3 O relatório trimestral, a pesquisa de satisfação e todas as informações neles contidas passarão, obrigatoriamente, por um processo de verificação realizado pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, conforme a cláusula 10.16 deste Anexo.

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

7.1 A medição do indicador Pesquisa de Satisfação será feito por meio de pesquisa trimestral com os usuários do COMPLEXO utilizando um universo amostral representativo.

7.2 O grau de satisfação dos usuários do COMPLEXO será aferido a partir de questões referentes a (i) Limpeza, (ii) Qualidade e atualidade de edificações, infraestruturas, mobiliários e equipamentos, (iii) Aulas e atividades extras de lazer, cultura e esporte, (iv) Segurança, (v) Serviços ambulatoriais, (vi) Acessibilidade, (vii) Serviço de orientação,

(viii) Ações de valorização do patrimônio histórico, (ix) Atividades e eventos, (x) Alimentos & bebidas, conforme disposto no APÊNDICE II – PESQUISAS COM USUÁRIO, do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

- 7.3 A programação de entrevistas acordada anualmente com o PODER CONCEDENTE deverá ter uma abrangência anual e balanceada, presentes nos períodos matutino, vespertino e noturno, em dias da semana e nos finais de semana. Os respondentes deverão representar uma amostra aleatória dos visitantes do COMPLEXO.
- 7.4 Os USUÁRIOS serão questionados e deverão classificar as questões com notas entre 1 e 4, sendo 4 a melhor pontuação e 1 a pior pontuação. Caso o entrevistado não avalie uma determinada questão, ela será desconsiderada para o cálculo do índice.
- 7.5 A TABELA III apresenta um formulário exemplificativo. A versão final do questionário, conforme disposto no deverá ser elaborada pelo instituto de pesquisa e estará sujeita à aprovação do PODER CONCEDENTE.
- 7.6 TABELA III - FORMULÁRIO EXEMPLIFICATIVO

Pesquisa de Satisfação do Usuário					
Sexo: [ M ] - [ F ]					
Idade: [ ] anos					
Profissão: _____					
Possui algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida?					
Participa de alguma aula ou atividades específicas? Qual?					
Frequência de utilização do Pacaembu:	Muito Frequente	Frequente	Pouco Frequente	Não	Primeira vez
	mes de dias - mes de dias até dia m. de 0 a m.				
De onde você é:	De dentro (até 800m)	De até 8 km do Pacaembu	De até 8 km da cidade de São Paulo	Distrito metropolitano	De outros estados
Como você veio ao Pacaembu:	Apé	Bicicleta	Ônibus	Carro próprio	Metro / Taxi / Uber
Qual o uso que faz do Pacaembu?	Esporte / Aulas	Passeio	Eventos	Museu	Outros
<b>Zeladoria</b>					
4      3      2      1					
Limpeza	Como é a limpeza do Pacaembu?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como é a limpeza e disponibilidade do suprimento das sanitários?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como é o estado das quadras poliesportivas e salas de aulas do Pacaembu?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como é o estado de mobiliário do Pacaembu, assentos, lixeiras etc?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como é a qualidade da água?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como é o estado das instalações de hidrantes?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Qualidade e atualidade de Equipamentos	Como é o estado das instalações de hidrantes?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como é o estado das instalações de serviços sanitários?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
<b>Uso do Espaço</b>					
4      3      2      1					
Aulas e atividades extras de lazer, cultura e esporte	Qual é a qualidade de programação de lazer, cultural e esportiva?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como é a variedade de opções de programação esportiva?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como é o estado das quadras, salas de aula e auditórios?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
<b>Segurança e Bem-estar</b>					
4      3      2      1					
Segurança	Como você descreveria sua sensação de segurança no Pacaembu?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Serviços ambulatoriais	Qual é a qualidade dos serviços de atendimento ambulatoriais?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Acessibilidade	Como é a acessibilidade do Pacaembu?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como é o acesso ao Pacaembu?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
<b>Atendimento ao Usuário</b>					
4      3      2      1					
Serviço de orientação	Como você avalia as orientações oferecidas?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como você avalia a comunicação feita pelo Pacaembu, no campo?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Ações de valorização do patrimônio histórico	Qual é a qualidade de programação oferecida?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como você avalia seu atendimento ao usuário do Pacaembu, no campo?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Atividades e eventos	Como é a acessibilidade aos serviços?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como você avalia sua disponibilidade no Pacaembu, após a atividade?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como é a qualidade do atendimento no ambiente do Pacaembu?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como é a qualidade do atendimento no entorno do Pacaembu?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Alimentos & bebidas	Como é a qualidade dos serviços de alimentação?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como você avalia o preço de alimentação no Pacaembu?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	Como você avalia a variedade de alimentação no Pacaembu?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Legenda: 4 corresponde a maior nota e 1 a pior nota

## 8 Avaliação do PODER CONCEDENTE

8.1.1 A avaliação do PODER CONCEDENTE será realizada conforme o item 1.5, de acordo com as atividades listadas na TABELA IV abaixo:

### 8.1.1.1 TABELA IV - AVALIAÇÃO DO PODER CONCEDENTE

Dimensão de Avaliação	Indicadores	Vistoria Contínua	Análise de Conformidade
Zeladoria	Limpeza	X	
	Qualidade e atualidade de equipamentos	X	
	Gramado		X
Uso do Espaço	Aulas e atividades extras de lazer, cultura e esporte	X	
	Diversificação dos usos e atividades	X	
Segurança e Bem-estar	Segurança		X
	Acessibilidade	X	

8.1.2 A vistoria contínua do desempenho da concessão se dará por meio da análise contínua *in loco*, ou por meio da análise de informações prestadas pela CONCESSIONÁRIA a fim de que se possa atestar o desempenho dos serviços prestados.

8.1.3 A análise de conformidade do relatório será a verificação *in loco* das ações descritas no relatório trimestral da CONCESSIONÁRIA. Essa avaliação poderá ser realizada por amostragem, por meio de sorteio de ações descritas no relatório.

## 9 CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES

9.1 Os indicadores aferidos através de vistoria do PODER CONCEDENTE que tiverem mais de uma vistoria realizada durante o período de avaliação terá seu valor calculado através de média aritmética simples os resultados das vistorias.

9.2 Caso a CONCESSIONÁRIA não viabilize a pesquisa de satisfação do usuário durante o período avaliado, será atribuída nota 0 (zero) à todos os encargos aferidos através da satisfação do usuário.

## **10 SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA E DE AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO**

10.1 A seleção e a contratação de instituto de pesquisa e de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO para a realização das atividades descritas neste ANEXO deverá observar o seguinte procedimento:

a) submissão de lista pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE contendo a indicação de três institutos de pesquisas e três agentes de apoio à fiscalização, todos de reputação comprovadamente ilibada, em até 30 (trinta) dias antes do prazo previsto para o início da aferição, ou sempre que necessário;

b) designação de um dentre os institutos de pesquisas e um dentre os agentes de apoio à fiscalização pelo PODER CONCEDENTE no prazo de até 10 (dez) dias da apresentação da lista; e

c) contratação, pela CONCESSIONÁRIA, do instituto de pesquisa e do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO designado pelo PODER CONCEDENTE.

10.2 A qualificação necessária do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO: é empresa ou conjunto de empresas com experiência em gestão de projetos, organização de processos, análise de negócios e/ou gestão de indicadores de desempenho;

10.3 Qualificação do agente de pesquisa de satisfação: é empresa ou conjunto de empresas com experiência em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas;

10.4 A contratação deve seguir as normas de direito privado aplicáveis em conformidade com as atribuições, bem como os prazos e deveres previstos neste ANEXO.

10.5 Caso o PODER CONCEDENTE constate que algum instituto de pesquisa ou algum AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO da lista encaminhada tenha integridade ou imparcialidade duvidosa, poderá solicitar, motivadamente, a elaboração de nova lista pela CONCESSIONÁRIA, o mesmo podendo ocorrer quando constatada a atuação indevida do instituto de pesquisas ou do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO contratado, ao longo da CONCESSÃO.

10.6 Nas hipóteses previstas no subitem anterior, a CONCESSIONÁRIA terá um prazo de 10 (dez) dias para reapresentar uma nova lista ao PODER CONCEDENTE.

10.7 Havendo a necessidade de se realizar pesquisas de satisfação em determinados eventos para o cálculo do FDET sem que haja instituto de pesquisa contratado devido à hipótese

mencionada no subitem 10.5, tais eventos serão considerados igual a 0 do cálculo de até que um instituto de pesquisa seja contratado.

- 10.8 Havendo a necessidade de se realizar vistorias para o cálculo de FDET sem que haja AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO contratado devido à hipótese mencionada no subitem 10.5, o PODER CONCEDENTE deverá realizar as vistorias necessárias até que haja uma designação de um AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, devendo a CONCESSIONÁRIA ressarcir ao PODER CONCEDENTE qualquer custo adicional decorrente exclusivamente dessa(s) vistoria(s).
- 10.9 Havendo a constatação de que a CONCESSIONÁRIA agiu de má-fé ao elaborar as listas de que trata o subitem 10.1, ou de que o PODER CONCEDENTE agiu de má fé ao solicitar a elaboração de nova lista, poderão ser aplicadas sanções e penalidades do CONTRATO.
- 10.10 O AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO deverá ser empresa ou conjunto de empresas com experiência em gestão de projetos, organização de processos, análise de negócios e/ou gestão de indicadores de desempenho.
- 10.11 Caso haja, por parte do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, descumprimento de prazos de envio de informações ao PODER CONCEDENTE, ou de qualquer outra regra do CONTRATO e seus ANEXOS, ou ainda a realização de vistorias em frequência menor do que o mínimo estipulado, o PODER CONCEDENTE poderá requerer à CONCESSIONÁRIA a contratação de novo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, nos termos do subitem 10.1.
- 10.12 A contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO não impede que o PODER CONCEDENTE realize a Avaliação do PODER CONCEDENTE ou eventuais vistorias por conta própria. Nesse caso, prevalecerão as medições do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO sobre aquelas do PODER CONCEDENTE.
- 10.13 Havendo a necessidade de se realizar vistorias para o cálculo de PC, a ausência de relatório de vistoria, seja por falha do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO ou em decorrência de sua não contratação por culpa da CONCESSIONÁRIA, e caso o PODER CONCEDENTE não tenha exercido a prerrogativa do subitem 10.1, letra “b”, a pontuação considerada para tais vistorias será de 0 (zero).
- 10.14 Havendo a necessidade de se realizar vistorias para o cálculo de PC quando na ausência de contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO por culpa do PODER CONCEDENTE a pontuação considerada para tais vistorias será de 1 (um).
- 10.15 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, que consistirá no desenho dos processos, procedimentos e da metodologia de realização das pesquisas. 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, que consiste na realização da pesquisa de satisfação, durante a operação da CONCESSÃO.

10.16 O trabalho do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO será dividido em duas etapas, de acordo com as demais regras deste ANEXO:

- a) Etapa I, realizada antes do início de sua operação, que consistirá no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados da CONCESSIONÁRIA e 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, que consiste na aferição dos indicadores e da pesquisa de satisfação, na coleta de dados 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.