



**CONCORRÊNCIA EC 004/2024/SGM-SEDP**

**PROCESSO SEI Nº 6011.2021/0003165-5**

CONCESSÃO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS PARQUES MUNICIPAIS DA ORLA DA REPRESA GUARAPIRANGA: PARQUE GUARAPIRANGA, PARQUE BARRAGEM DO GUARAPIRANGA, PARQUE PRAIA SÃO PAULO (NÚCLEO ATLÂNTICA), PARQUE PRAIA SÃO PAULO (NÚCLEO PRAIA DO SOL), PARQUE LINEAR CASTELO, PARQUE LINEAR NOVE DE JULHO E PARQUE LINEAR SÃO JOSÉ

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

## SUMÁRIO

CAPÍTULO I - DIRETRIZES GERAIS .....	3
1. Introdução .....	3
2. Cálculo do FATOR DE DESEMPENHO (FDE).....	3
3. Cálculo do FATOR DE DESEMPENHO ANUAL (FDA).....	5
4. Início da aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO (ID) .....	6
CAPÍTULO II - AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO .....	7
5. Diretrizes para Avaliação de Desempenho.....	7
6. INDICADORES DE DESEMPENHO componentes da Avaliação de Desempenho .....	7
6.3. Limpeza (ID1) .....	8
6.4. Conservação, Manutenção e Disponibilidade (ID2) .....	10
6.5. Manejo de Fauna (ID3) .....	13
6.6. Manejo de Áreas Verdes (ID4).....	15
6.7. Parque Escola (ID5).....	17
6.8. Segurança (ID6).....	19
6.9. Conformidade (ID7) .....	21
7. Cálculo da Nota Final da Avaliação de Desempenho (NFAD) .....	23
CAPÍTULO III - PESQUISAS COM USUÁRIOS.....	25
8. Diretrizes para Pesquisas com USUÁRIOS .....	25
9. Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO.....	26
9.5. Satisfação com a Zeladoria (PS1).....	27
9.6. Satisfação com o Manejo e Educação Ambiental (PS2).....	28
9.7. Experiência do Usuário (PS3).....	29
10. Cálculo da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO (NFPS) .....	31
CAPÍTULO IV - PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO .....	32
11. Diretrizes para seleção e contratação de VERIFICADOR INDEPENDENTE e INSTITUTO DE PESQUISA.....	32
12. Processo de fiscalização.....	35

## CAPÍTULO I - DIRETRIZES GERAIS

### 1. Introdução

**1.1.** O Sistema de Mensuração de Desempenho (SMD) 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 do FATOR DE DESEMPENHO (FDE) e do FATOR DE DESEMPENHO ANUAL (FDA).

**1.2.** A estrutura do SMD tem como pilares o FDA, o FDE, a Avaliação de Desempenho, e a Pesquisa de Satisfação do Usuário, conforme sistematização apresentada neste ANEXO.

**1.3.** Todos os cálculos necessários para aferição do FDA, do FDE e dos INDICADORES DE DESEMPENHO apresentados neste ANEXO devem ser realizados considerando-se 2 (duas) casas decimais e as regras de arredondamento da ABNT NBR 5891.

**1.4.** A CONCESSIONÁRIA deve auxiliar o VERIFICADOR INDEPENDENTE e o PODER CONCEDENTE no processo de Avaliação de Desempenho.

**1.4.1.** A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar acesso do VERIFICADOR INDEPENDENTE e do PODER CONCEDENTE às informações necessárias para aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, nos termos do CONTRATO e deste ANEXO.

**1.5.** A CONCESSIONÁRIA deve auxiliar o INSTITUTO DE PESQUISA e o PODER CONCEDENTE no processo de Pesquisa de Satisfação do Usuário.

### 2. Cálculo do FATOR DE DESEMPENHO (FDE)

**2.1.** O resultado do FATOR DE DESEMPENHO (FDE) compõe o cálculo do FATOR DE DESEMPENHO ANUAL.

**2.2.** O FDE será calculado trimestralmente por meio da ponderação entre a Nota Final da Avaliação de Desempenho (NFAD) e a Nota Final da Pesquisa de Satisfação (NFPS), conforme a fórmula a seguir:

$$FDE = (NFAD \times 0,70) + (NFPS \times 0,30)$$

Em que:

- *NFAD* é Nota Final de Avaliação de Desempenho obtida no trimestre;
- *NFPS* é Nota Final da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO obtida no trimestre; e

- *FDE* é o FATOR DE DESEMPENHO.

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

**2.2.2.** Até que se inicie a aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO relativos à Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO, conforme item 4 abaixo, não haverá Nota Final da Pesquisa de Satisfação (NFPS), de modo que:

$$FDE = NFAD$$

**2.3.** Para compor o cálculo do FDE, serão verificados trimestralmente, por meio de Avaliação de Desempenho e de Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO, 10 (dez) INDICADORES DE DESEMPENHO relativos a 3 (três) diferentes dimensões, conforme a Tabela 1 abaixo:

Tabela 1 – Indicadores componentes da Avaliação de Desempenho e da Pesquisa de Satisfação do Usuário

Dimensão de Avaliação	INDICADORES DE DESEMPENHO	Peso do Indicador no FDE	Avaliação de Desempenho	Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO
Zeladoria	Limpeza (ID1)	10%	✓	
	Conservação, Manutenção e Disponibilidade (ID2)	10%	✓	
	Satisfação com a Zeladoria (PS1)	10%		✓
Manejo e Educação Ambiental	Manejo de Fauna (ID3)	10%	✓	
	Manejo de Áreas Verdes (ID4)	15%	✓	
	Parque Escola (ID5)	5%	✓	
	Satisfação com o Manejo e Educação Ambiental (PS2)	10%		✓
Bem-estar e Experiência do Usuário	Segurança (ID6)	10%	✓	
	Conformidade (ID7)	10%	✓	
	Experiência do Usuário (PS3)	10%		✓

**2.3.1.** Os INDICADORES DE DESEMPENHO são o menor nível de análise do desempenho das atividades da CONCESSIONÁRIA, os quais serão objeto de avaliação periódica.

**2.3.2.** Os INDICADORES DE DESEMPENHO relativos à Avaliação de Desempenho, a ser realizada por VERIFICADOR INDEPENDENTE, serão descritos no CAPÍTULO II - AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO deste ANEXO.

**2.3.3.** Os INDICADORES DE DESEMPENHO relativos à Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO, a ser realizada por INSTITUTO DE PESQUISA, serão descritos no CAPÍTULO III - PESQUISAS COM USUÁRIOS deste ANEXO.

**2.3.4.** Antes do início de sua aferição, os INDICADORES DE DESEMPENHO ID2, ID5, ID7, PS1, PS2 e PS3 terão peso zerado.

**2.3.5.** A frequência mínima de apuração e disponibilização dos INDICADORES DE DESEMPENHO é trimestral, nos termos deste ANEXO.

### 3. Cálculo do FATOR DE DESEMPENHO ANUAL (FDA)

**3.1.** O resultado do FATOR DE DESEMPENHO ANUAL (FDA) 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.

**3.1.1.** Quanto menor avaliação do FDA, maior será o valor de ADICIONAL DE DESEMPENHO a ser pago pela CONCESSIONÁRIA.

**3.2.** O FDA será calculado anualmente por meio da seguinte fórmula:

$$\text{Se } \frac{(FDE_1 + FDE_2 + FDE_3 + FDE_4)}{4} \geq 0,8, \text{ então: } FDA = 1$$

$$\text{Se } \frac{(FDE_1 + FDE_2 + FDE_3 + FDE_4)}{4} < 0,8, \text{ então: } FDA = \frac{(FDE_1 + FDE_2 + FDE_3 + FDE_4)}{4}$$

Em que:

- $FDA$  é o FATOR DE DESEMPENHO ANUAL; e
- $FDE_i$  é o FATOR DE DESEMPENHO de cada um dos quatros trimestres anteriores.

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

**3.2.2.** O primeiro FDA será calculado computando os FDE trimestrais calculados entre o início do 13º (décimo terceiro) e o final do 24º (vigésimo quarto) mês contados da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

#### 4. Início da aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO (ID)

**4.1.** Os INDICADORES DE DESEMPENHO ID1, ID3, ID4 e ID6 terão a aferição iniciada no 13º (décimo terceiro) mês contado a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

**4.2.** Os INDICADORES DE DESEMPENHO ID2, ID5, ID7, PS1, PS2 e PS3 terão a aferição iniciada após a conclusão do PROGRAMA DE INTERVENÇÕES.

**4.3.** A Tabela 2 abaixo sintetiza o início da aferição de cada INDICADORES DE DESEMPENHO:

Tabela 2 – Indicadores componentes da Avaliação de Desempenho e da Pesquisa de Satisfação do Usuário

Dimensão de Avaliação	INDICADORES DE DESEMPENHO	Início da Aferição	
		13º mês contado a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO	Após a conclusão do PROGRAMA DE INTERVENÇÕES
Zeladoria	Limpeza (ID1)	✓	
	Conservação, Manutenção e Disponibilidade (ID2)		✓
	Satisfação com a Zeladoria (PS1)		✓
Manejo e Educação Ambiental	Manejo de Fauna (ID3)	✓	
	Manejo de Áreas Verdes (ID4)	✓	
	Parque Escola (ID5)		✓
	Satisfação com o Manejo e Educação Ambiental (PS2)		✓
Bem-estar e Experiência do Usuário	Segurança (ID6)	✓	
	Conformidade (ID7)		✓
	Experiência do Usuário (PS3)		✓

**4.3.1.** A aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO cujo início se dará após a conclusão do PROGRAMA DE INTERVENÇÕES deverá observar o ciclo trimestral das Avaliações de Desempenho, se iniciando no trimestre imediatamente subsequente à conclusão do PROGRAMA DE INTERVENÇÕES.

**4.4.** Após o início da aferição, os INDICADORES DE DESEMPENHO serão apurados e disponibilizados para os fins deste ANEXO até a extinção do CONTRATO.

## CAPÍTULO II - AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

### 5. Diretrizes para Avaliação de Desempenho

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

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

5.3. Para fins de aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, o VERIFICADOR INDEPENDENTE realizará vistorias *in loco* de maneira aleatória e por amostragem estatisticamente significativa.

5.3.1. Para a aferição de cada INDICADOR DE DESEMPENHO, o VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá realizar tantas vistorias quanto considerar necessárias, respeitado o mínimo de 3 (três) visitas por trimestre, espaçadas em no mínimo 20 (vinte) dias.

5.4. 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.

5.5. As orientações e fórmulas específicas para a aferição de cada INDICADOR DE DESEMPENHO estão previstas nos itens a seguir.

### 6. INDICADORES DE DESEMPENHO componentes da Avaliação de Desempenho

6.1. Compõem a Avaliação de Desempenho os seguintes INDICADORES DE DESEMPENHO, com seus respectivos pesos, conforme a Tabela 3 abaixo:

Tabela 3 – Indicadores componentes da Avaliação de Desempenho e seus pesos

Dimensão de Avaliação	INDICADORES DE DESEMPENHO	Peso do Indicador no FDE
Zeladoria	Limpeza (ID1)	10%
	Conservação, Manutenção e Disponibilidade (ID2)	10%
Manejo e	Manejo de Fauna (ID3)	10%

Dimensão de Avaliação	INDICADORES DE DESEMPENHO	Peso do Indicador no FDE
Educação Ambiental	Manejo de Áreas Verdes (ID4)	15%
	Parque Escola (ID5)	5%
Bem-estar e Experiência do Usuário	Segurança (ID6)	10%
	Conformidade (ID7)	10%

**6.1.1.** Antes do início da aferição, os INDICADORES DE DESEMPENHO terão peso zerado, conforme disposto no item 4.

**6.1.2.** Cada INDICADOR DE DESEMPENHO varia entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) o pior resultado e 1 (um) o melhor resultado.

**6.2.** Os INDICADORES DE DESEMPENHO da Avaliação de Desempenho – com exceção do ID5, que será aferido para todos os PARQUES conjuntamente – serão aferidos individualmente para cada PARQUE incluindo, quando couber, as AAA.

### 6.3. Limpeza (ID1)

**6.3.1. Objetivo do Indicador:** O INDICADOR DE DESEMPENHO Limpeza (ID1) tem como objetivo garantir um alto nível de limpeza em todas as edificações incluídas na CONCESSÃO e suas infraestruturas, compreendendo, mas não se limitando, a limpeza de sanitários, vias, áreas de alimentação, áreas de evento (durante e após a realização), entorno de edificações, interior de edificações, área de orla etc., conforme encargos definidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e o planejamento previsto nos PLANOS OPERACIONAIS.

**6.3.2. Método de aferição:** A aferição será realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE por meio de vistoria *in loco* aos PARQUES e, no que couber, às AAA.

**6.3.3. Tabela de ocorrências:** Durante a inspeção, o VERIFICADOR INDEPENDENTE anotará as ocorrências e suas respectivas pontuações, discriminadas na Tabela 4 abaixo:

Tabela 4 – Ocorrências para o ID1

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
Ausência de papel toalha, papel higiênico e/ou sabonete nos sanitários	1	Por ambiente interno com pelo menos uma

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
		ocorrência
Qualquer tipo de pichações, rabiscos, riscos ou adesivos	0,5	Por ambiente interno com pelo menos uma ocorrência
Sujidade, fungos ou plantas invasoras, mancha, dejetos, detrito e/ou teia de aranha	1	Por ambiente interno com pelo menos uma ocorrência
Poça d'água, umidade excessiva no piso ou piso escorregadio	1	Por ambiente interno com pelo menos uma ocorrência
Não dispor de álcool em gel 70% (setenta por cento) ou substância comprovadamente semelhante nos ambientes internos, em especial sanitários	1	Por ambiente interno com pelo menos uma ocorrência
Entupimento de ralos, calhas, vasos sanitários, pias etc.	1	Por ocorrência verificada
Quantidade insuficiente, ausência ou transbordamento de lixeiras	1	Por ocorrência verificada
Acúmulo de lixo e/ou entulho descartado de forma clandestina	2	Por ocorrência verificada
Lixeiras de coleta seletiva ausentes, avariadas ou inadequadas	1	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Lixeiras com tampas ausentes, avariadas ou inadequadas, permitindo o acesso dos animais silvestres e sinantrópicos	1	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Lixeiras para recolhimento de dejetos de animais domésticos ausentes, avariadas ou inadequadas	1	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Acúmulo de sujidades ou detritos nos bosques, gramados, canteiros ou jardins das áreas verdes	1	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Acúmulo de sujidades ou detritos nos EQUIPAMENTOS DE USO COMUNITÁRIO e mobiliários	1	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Acúmulo de sujidades ou detritos nos caminhos de pedestres, calçadas, sarjetas e ciclovias internas aos PARQUES	1	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Acúmulo de sujidades ou detritos nas calçadas externas aos PARQUES	0,5	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência

**6.3.4. Cálculo do Indicador:** Após a inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE, será obtida a Pontuação Total (PT-ID1), calculada pela somatória da pontuação das ocorrências observadas. O ID1, por sua vez, será obtido com base na Tabela 5 abaixo:

Tabela 5 – Sistema de Pontuação do ID1

Pontuação Total	ID1
$PT-ID1 \leq 4$	1,00
$4 < PT-ID1 \leq 8$	0,90
$8 < PT-ID1 \leq 15$	0,75
$15 < PT-ID1 \leq 20$	0,55
$20 < PT-ID1$	ZERO

#### 6.4. Conservação, Manutenção e Disponibilidade (ID2)

**6.4.1. Objetivo do Indicador:** O INDICADOR DE DESEMPENHO Conservação, Manutenção e Disponibilidade (ID2) tem como objetivo garantir a manutenção preventiva e corretiva de edificações (sanitários, portarias, restaurantes, lanchonetes, equipamentos culturais e administrativos etc.), infraestrutura (sinalização e comunicação visual, pavimentação, iluminação, sistema de câmeras, passeios, pistas de caminhada, decks etc.), mobiliário (bancos, mesas, bebedouros, lixeiras, paraciclos, brinquedos de playground, aparelhos de academias ao ar livre etc.) e equipamentos (aparelhos de ar-condicionado etc.), bem como a disponibilidade de equipamentos e serviços, conforme encargos definidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e o planejamento previsto nos PLANOS OPERACIONAIS.

**6.4.2. Método de aferição:** A aferição será realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE por meio de vistoria *in loco* aos PARQUES e, no que couber, às AAA.

**6.4.3. Tabela de ocorrências:** Durante a inspeção, o VERIFICADOR INDEPENDENTE anotarás as ocorrências e suas respectivas pontuações, discriminadas na Tabela 6 abaixo:

Tabela 6 – Ocorrências para o ID2

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
Caminho de pedestre, calçada ou ciclovia apresentando dano, buraco, desnível, fissura relevante ou outras falhas perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Caminho de pedestre, calçada ou ciclovia apresentando empoçamento, enxurrada ou caimento inadequado	1	Por ocorrência verificada
Mobiliário urbano apresentando dano, falha no acabamento, oxidação, partes soltas ou	1	Por ocorrência verificada

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
outros defeitos perceptíveis		
Poste apresentando dano, falha no acabamento, oxidação, ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Muro, mureta, gradil ou similar apresentando dano, falha no acabamento, ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Elemento estrutural (laje, viga, pilar etc.) apresentando dano, deterioração, desagregação, fissura relevante ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Elemento estrutural (laje, viga, pilar etc.) em risco ou instabilizado	2	Por ocorrência verificada
Escada ou rampa apresentando dano, deterioração, desagregação, fissura relevante ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Umidade por infiltração, capilaridade, falha na impermeabilização, fissura ou outra patologia	1	Por ocorrência verificada
Calha apresentando corrosão, acúmulo de detrito, entupimento ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Revestimento de parede, teto ou piso apresentando dano, falha no acabamento, placas soltas ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Esquadria apresentando danos, emperramento, falha no acabamento, oxidação, vidro solto ou quebrado, ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Vasos sanitários, torneiras, chuveiros ou reservatórios apresentando dano, vazamentos, trincas, rachaduras ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Portas das cabines dos sanitários ou vestiários ausentes ou apresentando defeitos como emperramento ou problemas no fechamento	1	Por ocorrência verificada
Espelho solto ou quebrado	1	Por ocorrência verificada
Encanamento apresentando dano, rompimento, vazamento ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Caimento inadequado do piso de ambiente interno molhável ou lavável	1	Por ocorrência verificada
Mobiliário apresentando dano, emperramento, falha no acabamento, oxidação, vidro solto ou quebrado, partes soltas ou outros defeitos	1	Por ocorrência verificada

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
perceptíveis		
Pichação ou outros registros de vandalismo	0,5	Por ocorrência verificada
Playground ausente, avariado ou inadequado, onde pertinente	2	Por ocorrência verificada
Equipamentos de ginástica ausentes, avariados ou inadequados, onde pertinente	2	Por ocorrência verificada
Pista de skate ou mountain bike ausente, avariada ou inadequada, onde pertinente	2	Por ocorrência verificada
Quadras de esporte ausentes, avariadas ou inadequadas, onde pertinente	2	Por ocorrência verificada
Ecobarreiras ausentes, avariadas ou inadequadas, onde pertinente	1	Por ocorrência verificada
Ausência ou insuficiência de sinalização para pedestres/ciclistas	1	Por ocorrência verificada
Ausência ou indisponibilidade de bebedouros, onde pertinente	1	Por ocorrência verificada
Ausência ou indisponibilidade de sanitários, onde pertinente	1	Por ocorrência verificada
Bancos ausentes, avariados ou inadequados, onde pertinente	1	Por ocorrência verificada
Paraciclos ausentes, avariados ou inadequados, onde pertinente	1	Por ocorrência verificada
Guaritas para vigilantes ou segurança ausentes, avariadas ou inadequadas, onde pertinente	1	Por ocorrência verificada
Ausência ou indisponibilidade de internet Wi-Fi	2	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
A ocorrência oferece risco à segurança do USUÁRIO (exemplo: vidro quebrado)	0,5	Pontuação adicional para cada ocorrência que ofereça risco ao USUÁRIO

**6.4.4. Cálculo do Indicador:** Após a inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE, será obtida a Pontuação Total (PT-ID2), calculada pela somatória da pontuação das ocorrências observadas. O ID2, por sua vez, será obtido com base na Tabela 7 abaixo:

Tabela 7 – Sistema de Pontuação do ID2

Pontuação Total	ID2
$PT-ID2 \leq 6$	1,00
$6 < PT-ID2 \leq 12$	0,90

Pontuação Total	ID2
$12 < PT-ID2 \leq 20$	0,75
$20 < PT-ID2 \leq 30$	0,55
$30 < PT-ID2$	ZERO

## 6.5. Manejo de Fauna (ID3)

**6.5.1. Objetivo do Indicador:** O INDICADOR DE DESEMPENHO Manejo de Fauna (ID3) tem como objetivo garantir alto nível de conservação e cuidados com animais silvestres, mantendo o equilíbrio e conservação de seus habitats e garantindo sua segurança em relação aos USUÁRIOS e a animais domésticos, conforme encargos definidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e o planejamento previsto nos PLANOS OPERACIONAIS.

**6.5.2. Método de aferição:** A aferição será realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE por meio de vistoria *in loco* aos PARQUES.

**6.5.2.1.** Complementarmente, o VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá consultar o Relatório de Operação e Gestão da CONCESSIONÁRIA e demais registros de ocorrências que couberem.

**6.5.3. Tabela de ocorrências:** Durante a inspeção, o VERIFICADOR INDEPENDENTE anotarás as ocorrências e suas respectivas pontuações, discriminadas na Tabela 8 abaixo:

Tabela 8 – Ocorrências para o ID3

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
Registros de animais silvestres sendo alimentados ou maltratados por USUÁRIOS ou prestadores de serviço	1	Por ocorrência verificada
Registros de presença de animais silvestres em áreas que representem perigo ao USUÁRIO ou a eles mesmos	1	Por ocorrência verificada
Registros de conflitos envolvendo o contato com animais silvestres (mordidas, picadas, agressões e maus tratos à fauna)	1	Por ocorrência verificada
Registros de animais silvestres afetados por fatores antrópicos (lixo, linhas de pipa, edificações, colisões, cercas e concertinas, eletrocussão, predação por animais domésticos)	1	Por ocorrência verificada
Registros de lançamento de fogos de artifício	1	Por ocorrência verificada

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
sonoros do interior dos PARQUES		
Registros de perturbação ou destruição de ninhos e demais criadouros naturais de animais silvestre	1	Por ocorrência verificada
Registros de incidentes com drones ou objetos que possam ser danosos à fauna, em especial, às aves	1	Por ocorrência verificada
Registros de animais silvestres feridos ou mortos na ÁREA DA CONCESSÃO por ação ou omissão da CONCESSIONÁRIA	2	Por ocorrência verificada
Ausência de Registros de encaminhamento para a Divisão da Fauna Silvestre (DFS) em caso de animais silvestres feridos ou mortos	2	Por ocorrência verificada
Presença de luminárias com direcionamento da luz para laterais e copas das árvores	1	Por ocorrência verificada
Não preservação de locais para reprodução das espécies silvestres, como ocos de árvore e árvores mortas – contanto que não ofereçam risco aos USUÁRIOS e equipamentos – e maciços de vegetação arbustiva, arbórea e gramados	1	Por ocorrência verificada
Ausência de Corpo Técnico para ações de manejo e conservação da fauna	1	Por ocorrência verificada
Incidência de animais domésticos abandonados no parque	1	Por ocorrência verificada

**6.5.3.1.** Eventual irregularidade ou ocorrência não prevista no rol indicado na Tabela de Ocorrências que venha a ser confirmada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, de ofício ou por meio de denúncia/reclamação dos USUÁRIOS, deverá ser considerada, fundamentadamente, no Sistema de Pontuação.

**6.5.4. Cálculo do Indicador:** Após a inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE, será obtida a Pontuação Total (PT-ID3), calculada pela somatória da pontuação das ocorrências observadas. O ID3, por sua vez, será obtido com base na Tabela 9 abaixo:

Tabela 9 – Sistema de Pontuação do ID3

Pontuação Total	ID3
PT-ID3 ≤ 2	1,00
2 < PT-ID3 ≤ 4	0,90

Pontuação Total	ID3
$4 < PT-ID3 \leq 7$	0,75
$7 < PT-ID3 \leq 10$	0,55
$10 < PT-ID3$	ZERO

## 6.6. Manejo de Áreas Verdes (ID4)

**6.6.1. Objetivo do Indicador:** O INDICADOR DE DESEMPENHO Manejo de Áreas Verdes (ID4) tem como objetivo garantir um alto nível de conservação das áreas verdes dos PARQUES, mantendo-as de forma adequada, incluindo gramados, áreas ajardinadas e arborizadas, de acordo com as boas práticas recomendadas e dentro das exigências normativas vigentes, conforme encargos definidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e o planejamento previsto nos PLANOS OPERACIONAIS.

**6.6.2. Método de aferição:** A aferição será realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE por meio de vistoria *in loco* aos PARQUES e, no que couber, às AAA.

**6.6.3. Tabela de ocorrências:** Durante a inspeção, o VERIFICADOR INDEPENDENTE anotarás as ocorrências e suas respectivas pontuações, discriminadas na Tabela 10 abaixo:

Tabela 10 – Ocorrências para o ID4

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
Descaracterização da vegetação existente ou do projeto paisagístico, onde pertinente	2	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Gramados com mais de cinco centímetros de altura, onde não pertinente	2	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Gramados com má qualidade, com buracos, solo exposto, falhas, pedras, cupinzeiros, formigueiros etc., onde não pertinente	2	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Gramados com corte excessivo ou inadequado	2	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Gramados sem controle de pragas por roçagem manual e outras atividades (sem utilização de herbicidas), onde pertinente	2	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Falta de cobertura vegetal morta no solo ao redor das árvores (serrapilheira), onde pertinente	2	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Incidência de abertura de trilhas irregulares	1	Por ocorrência verificada

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
Ausência de acesso de USUÁRIOS e/ou prestadores de serviço ao interior dos fragmentos florestais, onde pertinente	1	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Presença de caiação ou qualquer tipo de pintura no tronco das plantas	1	Por ocorrência verificada
Presença de adereços, enfeites, placas e similares fixadas com prego, grampo, arame no tronco de plantas	1	Por ocorrência verificada
Ausência de plantio ou falta de cuidado com as plantas de Enriquecimento Arbóreo	2	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Poda incompleta ou incorreta, onde pertinente	1	Por ocorrência verificada
Registro de plantas mortas, onde não pertinente, exemplares que, mesmo vivos, apresentem risco de queda ou acidente em área de circulação dos USUÁRIOS ou com problemas fitossanitários	1	Por ocorrência verificada
Registro de supressão desnecessária de árvores	1	Por ocorrência verificada
Ocorrência de espécies invasoras	1	Por ocorrência verificada
Presença de plantas espinhosas e/ou tóxicas em locais com potencial de acidentes, como parques infantis, borda de escadas e bebedouros	1	Por ocorrência verificada
Presença de estruturas produzindo sombra excessiva que prejudique o desenvolvimento normal da vegetação, exceto em caso de estruturas preexistentes	1	Por ocorrência verificada
Presença de processos erosivos e/ou de compactação do solo	1	Por ocorrência verificada
Presença no solo de poça d'água e/ou de lama, ou de ponto de alagamento, onde não pertinente	1	Por ocorrência verificada
Ausência de escoamento da água em jardins de chuva, biovaletas ou similares, onde pertinente	1	Por ocorrência verificada
Ausência de profissionais capacitados para cadastramento, diagnóstico e análise de risco de queda das árvores, bem como para manipulação do banco de dados georreferenciado	1	Por ocorrência verificada

**6.6.3.1.** Eventual irregularidade ou ocorrência não prevista no rol indicado na Tabela de Ocorrências que venha a ser confirmada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, de ofício ou por meio de denúncia/reclamação dos USUÁRIOS, deverá ser considerada, fundamentadamente, no Sistema de Pontuação.

**6.6.4. Cálculo do Indicador:** Após a inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE, será obtida a Pontuação Total (PT-ID4), calculada pela somatória da pontuação das ocorrências observadas. O ID4, por sua vez, será obtido com base na Tabela 11 abaixo:

Tabela 11 – Sistema de Pontuação do ID4

Pontuação Total	ID4
$PT-ID4 \leq 4$	1,00
$4 < PT-ID4 \leq 8$	0,90
$8 < PT-ID4 \leq 15$	0,75
$15 < PT-ID4 \leq 20$	0,55
$20 < PT-ID4$	ZERO

## 6.7. Parque Escola (ID5)

**6.7.1. Objetivo do Indicador:** O INDICADOR DE DESEMPENHO Parque Escola (ID5) tem como objetivo avaliar o número de horas mensais de atividades relacionadas ao PARQUE ESCOLA, oferecidas aos USUÁRIOS de maneira gratuita, bem como a observação das diretrizes definidas no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, em especial em seu APÊNDICE II.

**6.7.2. Método de aferição:** O ID5 é composto de 2 (duas) partes:

- i. Avaliação realizada pela Comissão Intersecretarial de Acompanhamento; e
- ii. Aferição do número de horas de atividades ofertadas.

**6.7.2.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá comprovar a quantidade de horas de atividades oferecidas pelo projeto PARQUE ESCOLA, bem como o teor das atividades, por meio do Relatório de Operação e Gestão trimestral.

**6.7.2.2.** Para a atribuição das notas poderão ser levados em consideração os PLANOS OPERACIONAIS e os Relatórios de Operação e Gestão emitidos pela CONCESSIONÁRIA.

**6.7.2.3.** A Comissão Intersecretarial de Acompanhamento avaliará os seguintes aspectos:

- a) adequação temática;
- b) equipe educativa interdisciplinar;
- c) atendimento aos 4 (quatro) eixos de trabalho (visitas orientadas; atividades de sensibilização, formação e interpretação ambiental; pesquisa, campo, estudos ou autoformação; e planejamento, reuniões e articulações);
- d) conservação dos equipamentos e instalações utilizadas nas salas de aula;
- e) uso de comunicação de linguagem simples; e
- f) acessibilidade de acesso às atividades e dos materiais utilizados.

**6.7.2.3.1.** Para cada aspecto avaliado, cada membro do Conselho atribuirá uma nota entre 0 (não atende) e 4 (atende plenamente).

**6.7.2.3.2.** Fará parte do cálculo do ID5 a média simples de todas as notas do Conselho Intersecretarial de Acompanhamento, dividida por 4, resultando em um valor entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a pior nota e 1 (um) a melhor nota.

**6.7.2.3.2.1.** O Conselho Intersecretarial de Acompanhamento deverá informar ao VERIFICADOR INDEPENDENTE a nota obtida, para o cálculo do ID5.

**6.7.3.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE, com base na quantidade média de horas por mês de atividades do PARQUE ESCOLA ofertadas e comprovadas pela CONCESSIONÁRIA, atribuirá uma nota conforme a Tabela 12 abaixo:

Tabela 12 – Sistema de Pontuação das horas de atividades do PARQUE ESCOLA

Horas de atividades ofertadas e comprovadas (t)	Nota
$240 \text{ h} < t$	1,00
$210 \text{ h} < t \leq 240 \text{ h}$	0,90
$180 \text{ h} < t \leq 210 \text{ h}$	0,75
$140 \text{ h} < t \leq 180 \text{ h}$	0,55
$t \leq 140 \text{ h}$	ZERO

**6.7.3.1.** Caso a CONCESSIONÁRIA as comprove ou em caso de insuficiência das informações prestadas, a nota para a quantidade de horas de atividades do PARQUE ESCOLA será 0 (zero).

**6.7.4. Cálculo do Indicador:** O VERIFICADOR INDEPENDENTE fará o cálculo do ID5 pela média simples das duas notas componentes desse INDICADOR DE DESEMPENHO.

**6.7.4.1.** Caso a Comissão Intersecretarial de Acompanhamento não se manifeste, será considerada somente a nota aferida pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, referente às horas de atividades ofertadas e comprovadas do PARQUE ESCOLA, como a nota do ID5.

## 6.8. Segurança (ID6)

**6.8.1. Objetivo do Indicador:** O INDICADOR DE DESEMPENHO Segurança (ID6) tem como objetivo preservar a segurança dos visitantes e USUÁRIOS do PARQUE, bem como dos equipamentos e edificações presentes na ÁREA DA CONCESSÃO, assegurando o cumprimento do regulamento do PARQUE e realizando o encaminhamento de ocorrências criminais para a GCM e PM, conforme encargos definidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e o planejamento previsto nos PLANOS OPERACIONAIS.

**6.8.2. Método de aferição:** A aferição será realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE por meio de vistoria *in loco* aos PARQUES e, no que couber, às AAA, bem como pela apresentação, pela CONCESSIONÁRIA, junto ao Relatório de Operação e Gestão, documentação que comprove a disponibilidade do sistema de CFTV, a presença de vigilantes nas guaritas e portarias, e o cumprimento das rondas a pé programadas.

**6.8.2.1.** Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente a comprovação supramencionada ou em caso de insuficiência das informações prestadas, nos itens que couberem, será atribuída pontuação equivalente à menor disponibilidade para os fins da Tabela de Ocorrências abaixo.

**6.8.3. Tabela de ocorrências:** Durante a inspeção, o VERIFICADOR INDEPENDENTE anotarás as ocorrências e suas respectivas pontuações, discriminadas na Tabela 13 abaixo:

Tabela 13 – Ocorrências para o ID6

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
Disponibilidade do sistema de CFTV: 96% ≤ t < 98%	1	Período de disponibilidade no mês
Disponibilidade do sistema de CFTV: 93% ≤ t < 96%	2	Período de disponibilidade no mês
Disponibilidade do sistema de CFTV: 90% ≤ t < 93%	3	Período de disponibilidade no mês
Disponibilidade do sistema de CFTV: t < 90%	5	Período de disponibilidade no mês
Câmeras ou dispositivos com mal	1	Por ocorrência verificada

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
funcionamento, com qualidade de imagem insatisfatória		
Cumprimento das rondas a pé: $96\% \leq n < 98\%$	1	Porcentagem de rondas programadas e cumpridas
Cumprimento das rondas a pé: $93\% \leq n < 96\%$	2	Porcentagem de rondas programadas e cumpridas
Cumprimento das rondas a pé: $90\% \leq n < 93\%$	3	Porcentagem de rondas programadas e cumpridas
Cumprimento das rondas a pé: $n < 90\%$	5	Porcentagem de rondas programadas e cumpridas
Presença de vigilante nas guaritas e/ou portarias: $96\% \leq t < 98\%$	1	Período de presença de vigilante por mês
Presença de vigilante nas guaritas e/ou portarias: $93\% \leq t < 96\%$	2	Período de presença de vigilante por mês
Presença de vigilante nas guaritas e/ou portarias: $90\% \leq t < 93\%$	3	Período de presença de vigilante por mês
Presença de vigilante nas guaritas e/ou portarias: $t < 90\%$	5	Período de presença de vigilante por mês
Ocorrências policiais registradas	1	Por ocorrência registrada

**6.8.3.1.** A disponibilidade do sistema de CFTV será mensurada pela divisão do período total em que o sistema estiver plenamente funcional pelo período total relativo à aferição.

**6.8.4. Cálculo do Indicador:** Após a inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE, será obtida a Pontuação Total (PT-ID6), calculada pela somatória da pontuação das ocorrências observadas. O ID6, por sua vez, será obtido com base na Tabela 14 abaixo:

Tabela 14 – Sistema de Pontuação do ID6

Pontuação Total	ID6
$PT-ID6 \leq 4$	1,00
$4 < PT-ID6 \leq 8$	0,90
$8 < PT-ID6 \leq 14$	0,75
$14 < PT-ID6 \leq 20$	0,55
$20 < PT-ID6$	ZERO

## 6.9. Conformidade (ID7)

**6.9.1. Objetivo do Indicador:** O INDICADOR DE DESEMPENHO Conformidade (ID7) tem como objetivo monitorar o atendimento à legislação, normas e demais regulamentos aplicáveis relativos a Acessibilidade Universal e a Segurança contra Incêndio nos ambientes e espaços livres da ÁREA DA CONCESSÃO, bem como a balneabilidade da REPRESA e o adequado controle de pragas, conforme encargos definidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e o planejamento previsto nos PLANOS OPERACIONAIS.

**6.9.2. Método de aferição:** A aferição será realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE por meio de vistoria *in loco* aos PARQUES e, no que couber, às AAA .

**6.9.3. Tabela de ocorrências:** Durante a inspeção, o VERIFICADOR INDEPENDENTE anotarás as ocorrências e suas respectivas pontuações, discriminadas na Tabela 15 abaixo:

Tabela 15 – Ocorrências para o ID7

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
Ausência, indisponibilidade ou inadequação de brinquedo acessível no playground, onde pertinente	1	Por brinquedo ausente ou indisponível
Ausência, indisponibilidade ou inadequação de bebedouro acessível	1	Por bebedouro ausente ou indisponível
Ausência, indisponibilidade ou inadequação de sanitários acessíveis	1	Por sanitário acessível ausente ou indisponível
Ausência, indisponibilidade ou inadequação de telefone TDD	1	Por telefone ausente ou indisponível
Balcão de atendimento acessível nos ambientes destinados a esse fim ausente, indisponível ou inadequado	1	Por ocorrência verificada
Funicular, elevador ou outro equipamento de circulação vertical, onde houver, avariado, apresentando mau-funcionamento ou indisponível	2	Por ocorrência verificada
Escada ou rampa sem corrimão, guarda-corpo ou outro elemento de segurança obrigatório	2	Por ocorrência verificada
Obstrução ou danos em rotas acessíveis, impedindo o acesso a equipamentos, serviços, atividades ou ambientes internos	2	Por ocorrência verificada
Piso tátil danificado ou com peças faltantes	1	Por ocorrência verificada
Placas de sinalização de incêndio, orientação e	1	Por ambiente com pelo

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
salvamento ausentes, avariadas ou inadequadas		menos uma ocorrência
Equipamentos de combate a incêndio (extintores, hidrantes, chuveiros automáticos etc.), onde pertinentes, ausentes, avariados ou inadequados	1	Por ocorrência verificada
Rota de fuga com obstruções à passagem	2	Por ocorrência verificada
Portões fechados obstruindo ou reduzindo a capacidade de fuga e dispersão de aglomeração de pessoas	2	Por ocorrência verificada
Iluminação de emergência ausente, avariada ou inadequada, onde pertinente	1	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência
Iluminação externa ausente ou insuficiente	2	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Sinalização dos limites da área de banho na REPRESA ausente, avariada ou inadequada, onde pertinente	2	Por ocorrência verificada
Estrutura de apoio para guarda-vidas ausente, avariada ou inadequada, onde pertinente	2	Por ocorrência verificada
Sinalização de balneabilidade das águas da REPRESA ausente, avariada ou inadequada, onde pertinente	2	Por ocorrência verificada
Falta de dedetização e demais mecanismos de controle de pragas pertinentes	2	Por ocorrência verificada
Falta de inspeções e emissão de laudos técnicos permanentemente atualizados, indicando que os parques se encontram livres de vetores de doenças que possam oferecer riscos aos usuários, à fauna, à flora e aos equipamentos existentes no local	2	Por ocorrência verificada

**6.9.4. Cálculo do Indicador:** Após a inspeção do VERIFICADOR INDEPENDENTE, será obtida a Pontuação Total (PT-ID7), calculada pela somatória da pontuação das ocorrências observadas. O ID7, por sua vez, será obtido com base na Tabela 16 abaixo:

Tabela 16 – Sistema de Pontuação do ID7

Pontuação Total	ID7
$PT-ID7 \leq 4$	1,00
$4 < PT-ID7 \leq 8$	0,90
$8 < PT-ID7 \leq 15$	0,75

Pontuação Total	ID7
$15 < PT-ID7 \leq 20$	0,55
$20 < PT-ID7$	ZERO

## 7. Cálculo da Nota Final da Avaliação de Desempenho (NFAD)

**7.1.** Uma vez aferidos os INDICADORES DE DESEMPENHO componentes da Avaliação de Desempenho, será calculada, individualmente para cada PARQUE, a Nota de Avaliação de Desempenho, pela média ponderada da nota obtida para cada INDICADOR DE DESEMPENHO pelos respectivos pesos, conforme a seguinte fórmula:

$$NAD_i = \frac{(ID1_i \times P_{ID1}) + (ID2_i \times P_{ID2}) + (ID3_i \times P_{ID3}) + (ID4_i \times P_{ID4}) + (ID5_i \times P_{ID5}) + (ID6_i \times P_{ID6}) + (ID7_i \times P_{ID7})}{(P_{ID1} + P_{ID2} + P_{ID3} + P_{ID4} + P_{ID5} + P_{ID6} + P_{ID7})}$$

Em que:

- $NAD_i$  é a Nota de Avaliação de Desempenho obtida no trimestre por um dado PARQUE  $i$ ;
- $ID1_i$  é a nota obtida para o INDICADOR DE DESEMPENHO ID1 do PARQUE  $i$ ;
- $P_{ID1}$  é o peso do INDICADOR DE DESEMPENHO ID1;
- $ID2_i$  é a nota obtida para o INDICADOR DE DESEMPENHO ID2 do PARQUE  $i$ ;
- $P_{ID2}$  é o peso do INDICADOR DE DESEMPENHO ID2;
- $ID3_i$  é a nota obtida para o INDICADOR DE DESEMPENHO ID3 do PARQUE  $i$ ;
- $P_{ID3}$  é o peso do INDICADOR DE DESEMPENHO ID3;
- $ID4_i$  é a nota obtida para o INDICADOR DE DESEMPENHO ID4 do PARQUE  $i$ ;
- $P_{ID4}$  é o peso do INDICADOR DE DESEMPENHO ID4;
- $ID5$  é a nota obtida para o INDICADOR DE DESEMPENHO ID5;
- $P_{ID5}$  é o peso do INDICADOR DE DESEMPENHO ID5;
- $ID6_i$  é a nota obtida para o INDICADOR DE DESEMPENHO ID6 do PARQUE  $i$ ;
- $P_{ID6}$  é o peso do INDICADOR DE DESEMPENHO ID6;
- $ID7_i$  é a nota obtida para o INDICADOR DE DESEMPENHO ID7 do PARQUE  $i$ ; e
- $P_{ID7}$  é o peso do INDICADOR DE DESEMPENHO ID7.

**7.1.1.** Conforme item 6.1.2, o INDICADOR DE DESEMPENHO ID5 é mensurado em conjunto, sendo igual para todos os PARQUES.

**7.2.** A Nota Final de Avaliação de Desempenho, componente do FATOR DE DESEMPENHO, é dada pela média simples da Nota de Avaliação de Desempenho calculada para cada PARQUE, conforme a seguinte fórmula:

$$NFAD = \frac{\sum NAD_i}{n}$$

Em que:

- *NFAD* é Nota Final de Avaliação de Desempenho obtida no trimestre, integrante do cálculo do FATOR DE DESEMPENHO;
- *NAD<sub>i</sub>* é a Nota de Avaliação de Desempenho obtida no trimestre para cada um dos PARQUES;
- *n* é a quantidade de PARQUES em operação no momento da aferição.

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

**7.3.** Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) para um mesmo INDICADOR DE DESEMPENHO ou para a Nota de Avaliação de Desempenho (NAD) de um mesmo PARQUE por 2 (dois) trimestres 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.

**7.3.1.** Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o Plano de Ação no prazo estipulado, a nota do referido INDICADOR DE DESEMPENHO, ou a Nota de Avaliação de Desempenho (NAD) do respectivo PARQUE, deve ser 0 (zero) nos trimestres subsequentes ao de nota abaixo de 0,5 (cinco décimos), até a apresentação do referido Plano.

**7.4.** 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).

**7.5.** 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).

## CAPÍTULO III - PESQUISAS COM USUÁRIOS

### 8. Diretrizes para Pesquisas com USUÁRIOS

**8.1.** 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, conforme descrita no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**8.1.1.** Para fins de avaliação do FATOR DE DESEMPENHO não será considerada a Pesquisa de Uso Público.

**8.2.** A CONCESSIONÁRIA deverá contratar INSTITUTO DE PESQUISA ou entidade especializada e reconhecida para a elaboração da metodologia de pesquisa e sua execução.

**8.3.** As pesquisas com USUÁRIOS devem apresentar amostra representativa do público dos PARQUES, com margem de erro de até 5 (cinco) pontos percentuais e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).

**8.3.1.** A amostra deve ser distribuída proporcionalmente em função do público visitante de cada PARQUE.

**8.3.1.1.** Deve ser observada amostra mínima de 30 (trinta) entrevistados para cada PARQUE.

**8.4.** Para a coleta de dados diretamente com os USUÁRIOS, deverão ser observadas, no mínimo, as seguintes diretrizes:

- a) deverão ser realizadas entrevistas estruturadas, com formulário elaborado e aplicado diretamente aos USUÁRIOS no formato presencial;
- b) para pesquisas amostrais, deverá ser definida uma amostra que represente características de toda população a partir da qual a amostra foi retirada; e
- c) deverão ser previstas fichas de pesquisa em inglês e espanhol, visando atingir USUÁRIOS de outros países que eventualmente frequentem os PARQUES.

**8.5.** 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.

**8.6.** A entidade responsável pelas pesquisas deverá garantir a integridade da coleta de dados por seus funcionários diretos ou subcontratados.

**8.7.** As entrevistas deverão, preferencialmente, ocorrer com os USUÁRIOS que estejam deixando o perímetro dos PARQUES, independentemente de quanto tempo permaneceram em sua área.

**8.8.** A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE os resultados das pesquisas com os USUÁRIOS, 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.

**8.8.1.** Os resultados disponibilizados deverão conter a descrição da metodologia utilizada para sua obtenção e a significância estatística dos dados apresentados.

**8.8.2.** Deverá ser realizada a análise dos dados primários coletados para a elaboração de índices de satisfação, relatórios e outros produtos que se fizerem necessários.

**8.9.** Alterações na metodologia adotada nas pesquisas, durante o período da CONCESSÃO, não poderão impactar a comparação entre os dados coletados em diferentes momentos, de modo a viabilizar uma série histórica estatisticamente significativa.

## **9. Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO**

**9.1.** A Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO tem como objetivo aferir o nível de satisfação do USUÁRIO a partir de sua experiência nos PARQUES.

**9.2.** O INSTITUTO DE PESQUISA responsável é livre para definir o método de se questionar os USUÁRIOS para esse fim, observadas as disposições deste ANEXO.

**9.3.** A Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO deverá aferir a opinião dos USUÁRIOS em relação aos seguintes aspectos, com seus respectivos pesos, conforme Tabela 17 abaixo:

Tabela 17 – Indicadores componentes da Pesquisa de Satisfação do Usuário e seus pesos

Dimensão de Avaliação	INDICADORES DE DESEMPENHO	Peso do Indicador no FDE
Zeladoria	Satisfação com a Zeladoria (PS1)	10%
Manejo e Educação Ambiental	Satisfação com o Manejo e Educação Ambiental (PS2)	10%
Bem-estar e Experiência do Usuário	Experiência do Usuário (PS3)	10%

**9.3.1.** Antes do início da aferição, os INDICADORES DE DESEMPENHO terão peso zerado, conforme disposto no item 4.

**9.4.** O questionário da Pesquisa de Satisfação do Usuário deverá ser elaborado pelo INSTITUTO DE PESQUISA e deverá ser apresentado na Etapa I do trabalho do INSTITUTO DE PESQUISA, conforme descrito no item 12.2, e estará sujeito à aprovação do PODER CONCEDENTE.

**9.4.1.** O questionário 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.

#### **9.5. Satisfação com a Zeladoria (PS1)**

**9.5.1. Objetivo do Indicador:** O INDICADOR DE DESEMPENHO Satisfação com a Zeladoria (PS1) tem como objetivo identificar a satisfação percebida pelo USUÁRIOS nos seguintes aspectos:

- i. Limpeza; e
- ii. Conservação, Manutenção e Disponibilidade de instalações, equipamentos e serviços.

**9.5.2. Método de aferição:** A aferição do PS1 é feita pelo INSTITUTO DE PESQUISA por meio de Pesquisa de Opinião junto aos USUÁRIOS.

**9.5.2.1.** As perguntas deverão avaliar, no mínimo, os seguintes aspectos:

- a) limpeza das calçadas e caminhos de pedestres;
- b) conservação e manutenção das calçadas e caminhos de pedestres;
- c) conservação, limpeza e disponibilidade de suprimento nos sanitários;

- d) oferta, conservação e limpeza do mobiliário urbano (bancos, lixeiras, paraciclos, bebedouros); e
- e) oferta, conservação e limpeza do playground e dos equipamentos esportivos (quadra, pista de skate, ginástica etc.).

**9.5.2.2.** Para cada pergunta o entrevistado deverá atribuir uma nota em número inteiro de 1 (um) a 5 (cinco), sendo 1 (um) a pior e 5 (cinco) a melhor nota.

**9.5.2.2.1.** A critério do INSTITUTO DE PESQUISA, poderão ser acrescentadas as opções “não sabe” (NS) e/ou “não respondeu” (NR).

**9.5.2.3.** Para cada entrevista será calculada uma nota pela média aritmética simples de todas as notas dadas pelo entrevistado.

**9.5.3. Cálculo do Indicador:** Após a realização da Pesquisa de Opinião pelo INSTITUTO DE PESQUISA, será obtida a nota média NM-PS1 por meio da média simples de todas as notas médias das entrevistas realizadas. O Indicador PS1, por sua vez, será obtido com base na Tabela 18 abaixo:

Tabela 18 – Sistema de Pontuação do INDICADOR DE DESEMPENHO PS1

NOTA MÉDIA	PS1
$4,0 < \text{NM-PS1} \leq 5,0$	1,00
$3,5 < \text{NM-PS1} \leq 4,0$	0,90
$3,0 < \text{NM-PS1} \leq 3,5$	0,75
$2,0 < \text{NM-PS1} \leq 3,0$	0,55
$1,0 \leq \text{NM-PS1} \leq 2,0$	ZERO

## 9.6. Satisfação com o Manejo e Educação Ambiental (PS2)

**9.6.1. Objetivo do Indicador:** O INDICADOR DE DESEMPENHO Satisfação com o Manejo e Educação Ambiental (PS2) tem como objetivo identificar a satisfação percebida pelo USUÁRIOS nos seguintes aspectos:

- i. Manejo das Áreas Verdes; e
- ii. Parque Escola.

**9.6.2. Método de aferição:** A aferição do PS2 é feita pelo INSTITUTO DE PESQUISA por meio de Pesquisa de Opinião junto aos USUÁRIOS.

**9.6.2.1.** As perguntas deverão avaliar, no mínimo, os seguintes aspectos:

- a) limpeza dos canteiros e áreas verdes;
- b) conservação e manejo dos canteiros e áreas verdes;
- c) atividades do Parque Escola.

**9.6.2.2.** Para cada pergunta o entrevistado deverá atribuir uma nota em número inteiro de 1 (um) a 5 (cinco), sendo 1 (um) a pior e 5 (cinco) a melhor nota.

**9.6.2.2.1.** A critério do INSTITUTO DE PESQUISA, poderão ser acrescentadas as opções “não sabe” (NS) e/ou “não respondeu” (NR).

**9.6.2.3.** Para cada entrevista será calculada uma nota pela média aritmética simples de todas as notas dadas pelo entrevistado.

**9.6.3. Cálculo do Indicador:** Após a realização da Pesquisa de Opinião pelo INSTITUTO DE PESQUISA, será obtida a nota média NM-PS2 por meio da média simples de todas as nota média das entrevistas realizadas. O Indicador PS2, por sua vez, será obtido com base na Tabela 19 abaixo:

Tabela 19 – Sistema de Pontuação do INDICADOR DE DESEMPENHO PS2

NOTA MÉDIA	PS2
$4,0 < \text{NM-PS2} \leq 5,0$	1,00
$3,5 < \text{NM-PS2} \leq 4,0$	0,90
$3,0 < \text{NM-PS2} \leq 3,5$	0,75
$2,0 < \text{NM-PS2} \leq 3,0$	0,55
$1,0 \leq \text{NM-PS2} \leq 2,0$	ZERO

## 9.7. Experiência do Usuário (PS3)

**9.7.1. Objetivo do Indicador:** O INDICADOR DE DESEMPENHO Experiência do Usuário (PS3) tem como objetivo identificar a satisfação percebida pelo USUÁRIOS nos seguintes aspectos:

- i. Segurança;
- ii. Serviço de Orientação;
- iii. Cordialidade dos Funcionários;
- iv. Alimentos e Bebidas; e
- v. Parque Conectado.

**9.7.2. Método de aferição:** A aferição do PS3 é feita pelo INSTITUTO DE PESQUISA por meio de Pesquisa de Opinião junto aos USUÁRIOS.

**9.7.2.1.** As perguntas deverão avaliar, no mínimo, os seguintes aspectos:

- a) sensação de segurança;
- b) iluminação noturna;
- c) sinalização e orientação no PARQUE;
- d) acessibilidade;
- e) cordialidade dos funcionários;
- f) oferta, qualidade e preço dos serviços de alimentação;
- g) qualidade do Wi-Fi;
- h) qualidade do aplicativo de visitação autoguiada; e
- i) plataformas virtuais de relacionamento e comunicação com o USUÁRIO (site, redes sociais etc.).

**9.7.2.2.** Para cada pergunta o entrevistado deverá atribuir uma nota em número inteiro de 1 (um) a 5 (cinco), sendo 1 (um) a pior e 5 (cinco) a melhor nota.

**9.7.2.2.1.** A critério do INSTITUTO DE PESQUISA, poderão ser acrescentadas as opções “não sabe” (NS) e/ou “não respondeu” (NR).

**9.7.2.3.** Para cada entrevista será calculada uma nota pela média aritmética simples de todas as notas dadas pelo entrevistado.

**9.7.3. Cálculo do Indicador:** Após a realização da Pesquisa de Opinião pelo INSTITUTO DE PESQUISA, será obtida a nota média NM-PS3 por meio da média simples de todas as notas médias das entrevistas realizadas. O Indicador PS3, por sua vez, será obtido com base na Tabela 20 abaixo:

Tabela 20 – Sistema de Pontuação do INDICADOR DE DESEMPENHO PS2

NOTA MÉDIA	PS3
$4,0 < \text{NM-PS3} \leq 5,0$	1,00
$3,5 < \text{NM-PS3} \leq 4,0$	0,90
$3,0 < \text{NM-PS3} \leq 3,5$	0,75
$2,0 < \text{NM-PS3} \leq 3,0$	0,55
$1,0 \leq \text{NM-PS3} \leq 2,0$	ZERO

## 10. Cálculo da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO (NFPS)

**10.1.** A Nota Final de Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO, componente do FATOR DE DESEMPENHO, é dada pela média simples das notas obtidas para os 3 (três) INDICADORES DE DESEMPENHO aferidos por meio da Pesquisa de Satisfação, conforme a seguinte fórmula:

$$NFPS = \frac{PS1 + PS2 + PS3}{3}$$

Em que:

- *NFPS* é Nota Final de Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO obtida no trimestre, integrante do cálculo do FATOR DE DESEMPENHO;
- *PS1* é a nota obtida no INDICADOR DE DESEMPENHO PS1;
- *PS2* é a nota obtida no INDICADOR DE DESEMPENHO PS2; e
- *PS3* é a nota obtida no INDICADOR DE DESEMPENHO PS3.

**10.2.** Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) na qualidade de serviço para um mesmo INDICADOR DE DESEMPENHO da Pesquisa de Satisfação do Usuário por 2 (dois) trimestres consecutivos, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido INDICADOR DE DESEMPENHO da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

**10.2.1.** 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 trimestres subsequentes ao de nota abaixo de 0,5 (cinco décimos), até a apresentação.

**10.3.** 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).

**10.4.** 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).

## CAPÍTULO IV - PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO

### 11. Diretrizes para seleção e contratação de VERIFICADOR INDEPENDENTE e INSTITUTO DE PESQUISA

**11.1.** 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.

**11.2.** O INSTITUTO DE PESQUISA deve ser pessoa jurídica de direito privado com comprovada experiência em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas.

**11.3.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE e o INSTITUTO DE PESQUISA serão contratados, sob o regime privado, pela CONCESSIONÁRIA, a quem competirá arcar, integralmente, com os respectivos custos da contratação.

**11.4.** A atuação de verificação do VERIFICADOR INDEPENDENTE terá início até o trimestre iniciado no 13º (décimo terceiro) mês da DATA DA ORDEM DE INÍCIO e perdurará até a extinção do CONTRATO, sendo que a Etapa I descrita no item 12.3 deve estar finalizada até o início do período de aferição do primeiro FDE.

**11.5.** Sem prejuízo da realização da Pesquisa de Uso Público descrita no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, a atuação de verificação do INSTITUTO DE PESQUISA terá início no ciclo trimestral de Avaliação de Desempenho imediatamente após a conclusão do PROGRAMA DE INTERVENÇÕES e perdurará até a extinção do CONTRATO, sendo que a Etapa I descrita no item 12.2 deve estar finalizada até o início do período de aferição do primeiro FDE contendo os INDICADORES DE DESEMPENHO relativos à Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO.

**11.6.** A contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE e do INSTITUTO DE PESQUISA deverá observar as diretrizes indicadas no corpo deste ANEXO e no CONTRATO.

**11.6.1.** 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 ser prestadora de serviço de auditoria independente no âmbito do CONTRATO;
- e) não possuir contrato vigente com a CONCESSIONÁRIA, ainda que com objeto diverso;
- f) garantir a independência e imparcialidade;
- g) preço compatível com o mercado;
- h) não estar impedida ou suspensa de contratar com a Administração Pública;
- i) não estar submetida a liquidação, intervenção ou Regime de Administração Especial Temporária - RAET, falência ou recuperação judicial;
- j) não se encontrar em cumprimento de pena de suspensão temporária de participação em licitação ou impedimento de contratar com a Administração;
- k) 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 9.605/88; e
- l) contar com equipe técnica de especialistas de nível superior, qualificados profissionalmente.

**11.7.** 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, 02 (dois) biólogos, sendo um deles especialista em fauna e o outro em flora, e 01 (um) engenheiro florestal.

**11.8.** 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.

**11.9.** 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.

**11.10.** A minuta de contrato deverá conter, pelos menos, as seguintes disposições:

- a) objeto do contrato;
- b) objeto da contratação em questão;

- c) descrição detalhada das atividades a serem desenvolvidas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE ou pelo INSTITUTO DE PESQUISA;
- d) 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.

**11.11.** 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.

**11.11.1.** 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.

**11.12.** A CONCESSIONÁRIA é responsável pela contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE e do INSTITUTO DE PESQUISA.

**11.12.1.** O PODER CONCEDENTE indicará, em lista tríplice a ser fornecida pela CONCESSIONÁRIA, o VERIFICADOR INDEPENDENTE e o INSTITUTO DE PESQUISA que deverão ser contratados.

**11.13.** 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.

**11.14.** 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.

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

**11.16.** 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.

**11.17.** 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.

**11.18.** 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.

**11.19.** 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.

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

**11.21.** 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.

**11.22.** 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.

**11.23.** 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.

**11.24.** 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.

## **12. Processo de fiscalização**

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

**12.2.** O trabalho do INSTITUTO DE PESQUISA será dividido em duas etapas, de acordo com as demais regras deste ANEXO:

- i. Etapa I: realizada antes do início de sua atuação, consiste 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, a partir das quais devem ser sugeridas melhorias nos procedimentos pela própria CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE, restando a aprovação final ao PODER CONCEDENTE; e
- ii. Etapa II: consiste 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.

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

- i. Etapa I: realizada antes do início de sua atuação, consiste no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados da CONCESSÃO, na padronização dos relatórios e formulários de avaliação a serem entregues, no desenvolvimento da metodologia de realização das pesquisas, incluindo o planejamento de aferição das Tabelas de Ocorrências (checklists) de forma aleatorizada, e na definição das formas de comunicação oficial junto ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA, a partir das quais devem ser sugeridas melhorias nos procedimentos pela própria CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE, restando a aprovação final ao PODER CONCEDENTE; e
- ii. 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.

**12.4.** Após cada trimestre de aferição, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá elaborar relatório compreendendo o resultado Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS), bem como todas as informações pertinentes quanto à pesquisa conduzida, inclusive o perfil demográfico dos USUÁRIOS.

**12.4.1.** O prazo para disponibilização, para o PODER CONCEDENTE, CONCESSIONÁRIA e VERIFICADOR INDEPENDENTE, do relatório supramencionado é de até 5 (cinco) dias do encerramento do trimestre de aferição imediatamente anterior.

**12.5.** Após cada trimestre de aferição, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá elaborar Relatório de Desempenho compreendendo o resultado do FATOR DE DESEMPENHO (FDE) bem como todas as informações utilizadas para a sua aferição e dos INDICADORES DE DESEMPENHO que o compõem.

**12.5.1.** O Relatório de Desempenho também deve conter o inteiro teor do relato dos acidentes, reclamações, comentários e ocorrências comunicados pelos USUÁRIOS sobre o OBJETO registradas no Portal de Atendimento SP156 ou outros canais, respeitada a privacidade dos USUÁRIOS.

**12.5.2.** 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 e do FATOR DE DESEMPENHO (FDE), no prazo de até 10 (dez) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

**12.6.** Recebido o Relatório de Desempenho, a CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE têm o prazo de até 10 (dez) dias para avaliar e contestar o seu conteúdo.

**12.6.1.** Havendo discordância, a CONCESSIONÁRIA ou o PODER CONCEDENTE deverão notificar a outra PARTE e o VERIFICADOR INDEPENDENTE.

**12.6.2.** No caso de discordância em relação ao Relatório de Desempenho, a PARTE discordante deverá apresentar sua razões de discordância no prazo de até 10 (dez) dias a partir da notificação prevista no subitem acima, contendo o cálculo devidamente fundamentado dos INDICADORES DE DESEMPENHO e do FDE.

**12.6.3.** Eventual discordância quanto ao FDE 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.

**12.6.4.** Não havendo manifestação no prazo mencionado no item 12.6, o teor do Relatório de Desempenho em questão, bem como o FDE calculado para o trimestre, será considerado incontestado, inclusive para fins do cálculo do FATOR DE DESEMPENHO ANUAL (FDA).

**12.7.** A cada 4 (quatro) trimestres de aferição, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá calcular e enviar à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE o resultado do FATOR DE DESEMPENHO ANUAL (FDA), no prazo de até 15 (quinze) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

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

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

**12.9.1.** Nos casos previstos no subitem acima, o PODER CONCEDENTE poderá contestar os resultados das medições realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, conforme procedimento previsto no item 12.6.

**12.10.** 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).

**12.11.** As vistorias para preenchimento dos formulários de avaliação devem ocorrer sem aviso prévio, devendo a CONCESSIONÁRIA conferir livre acesso aos fiscais do PODER CONCEDENTE e/ou aos responsáveis do VERIFICADOR INDEPENDENTE a toda a ÁREA DA CONCESSÃO, desde que estejam a trabalho, devidamente identificados.

**12.12.** A realização de entrevistas para as pesquisas com USUÁRIOS deve ocorrer sem aviso prévio, devendo a CONCESSIONÁRIA conferir livre acesso aos fiscais do PODER CONCEDENTE e/ou aos responsáveis do INSTITUTO DE PESQUISA a toda a ÁREA DA CONCESSÃO, desde que estejam a trabalho, devidamente identificados.

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

**12.14.** 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.

**12.15.** 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.

MANUATA