



**CIDADE DE
SÃO PAULO**

CONSULTA PÚBLICA Nº CP/002/2024/SGM-SEDP

PROCESSO SEI Nº 6011.2024./0002769-6

CONCORRÊNCIA Nº [●]/SGM/2024

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP) NA MODALIDADE DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA PARA A
IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, ZELADORIA E ATIVAÇÃO SOCIOCULTURAL DA ESPLANADA DA LIBERDADE.

ANEXO IV DO CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

SUMÁRIO

CAPÍTULO I - DIRETRIZES GERAIS	3
1. Introdução	3
2. Cálculo do FATOR DE DESEMPENHO (FD)	3
3. Início da aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO e dos Indicadores	7
CAPÍTULO II - ÍNDICES E INDICADORES COMPONENTES DO FATOR DE	9
4. Índice de Segurança (IS)	9
4.3. Indicador de Segurança (S)	9
5. Índice de Conservação e Manutenção (ICM)	11
5.3. Indicador de Conservação e Manutenção (CM).....	12
5.4. Indicador de Limpeza e Gestão de Resíduos (L).....	15
5.5. Indicador de Conformidade (CF)	17
6. Índice de Paisagismo (IP)	19
6.3. Indicador de Paisagismo (P)	19
7. Índice de Ativação e Comunicação (IAC).....	21
7.3. Indicador Ativação (A).....	21
7.4. Indicador de Transparência e Comunicação (TC).....	23
8. Índice de Satisfação do Usuário (ISU)	24
8.4. Indicador de Satisfação do Usuário (SU).....	26
8.5. Indicador de Satisfação com a Zeladoria (SZ)	26
8.6. Indicador de Satisfação na Permanência (SP).....	28
9. Mecanismo de Bonificação (B).....	29
CAPÍTULO III PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO	34
10. Seleção e contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	34
11. Processo de fiscalização	35

CAPÍTULO I - DIRETRIZES GERAIS

1. Introdução

1.1. 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 (FD).

1.2. A estrutura do SMD tem como pilares o FD, os ÍNDICES DE DESEMPENHO e os Indicadores respectivos, conforme sistematização apresentada neste ANEXO.

1.3. Todos os cálculos necessários para aferição do FD e dos ÍNDICES 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 AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO e o PODER CONCEDENTE no processo de avaliação de desempenho.

1.5. A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar acesso do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO e do PODER CONCEDENTE às informações necessárias para aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, nos termos do CONTRATO e deste ANEXO.

2. Cálculo do FATOR DE DESEMPENHO (FD)

2.1. O resultado do FD compõe o valor da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA a ser pago pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA nos termos do ANEXO V DO CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO E DO APORTE.

2.2. Os ÍNDICES DE DESEMPENHO e seus respectivos pesos são ponderados conforme a seguinte fórmula:

$$MD = \frac{(IS * P_{IS}) + (ICM * P_{ICM}) + (IP * P_{IP}) + (IAC * P_{IAC}) + (ISU * P_{ISU})}{P_{IS} + P_{ICM} + P_{IP} + P_{IAC} + P_{ISU}}$$

Em que:

MD é a média ponderada dos ÍNDICES DE DESEMPENHO pelos seus respectivos pesos;

- IS é o Índice de Segurança;
- P_{IS} é o Peso do Índice de Segurança;

- ICM é o Índice de Conservação e Manutenção;
- P_{ICM} é o Peso do Índice de Conservação e Manutenção;
- IP é o Índice de Paisagismo;
- P_{IP} é o Peso do Índice de Paisagismo;
- IAC é o Índice de Ativação e Comunicação;
- P_{IAC} é o Peso do Índice de Ativação e Comunicação;
- ISU é o Índice de Satisfação do Usuário; e
- P_{ISU} é o Peso do Índice de Satisfação do Usuário.

2.2.1. O resultado do cálculo do FD varia entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) o pior resultado e 1 (um) o melhor resultado.

2.3. O FD é calculado mensalmente, conforme a seguinte fórmula:

Se $MD \geq 0,8$, então: **$FD = 1$**

Se $0,4 < MD < 0,8$, então: **$FD = MD$**

Se $MD \leq 0,4$, então: **$FD = 0$**

Em que:

- MD é a média ponderada dos ÍNDICES DE DESEMPENHO pelos seus respectivos pesos; e
- FD é o FATOR DE DESEMPENHO.

2.4. O FD é composto pelos ÍNDICES DE DESEMPENHO listados na Tabela 1 abaixo, em que se descreve o peso do ÍNDICE no FD e a frequência mínima de aferição de cada componente do FATOR DE DESEMPENHO:

Tabela 1 - ÍNDICES DE DESEMPENHO que compõem o FATOR DE DESEMPENHO

ÍNDICE DE DESEMPENHO	PESO DO ÍNDICE*	FREQUÊNCIA MÍNIMA DE AFERIÇÃO
Índice de Segurança (IS)	10%	Semestral
Índice de Conservação e Manutenção (ICM)	30%	Trimestral
Índice de Paisagismo (IP)	10%	Trimestral
Índice de Ativação e Comunicação (IAC)	30%	Trimestral
Índice de Satisfação do Usuário (ISU)	20%	Trimestral

2.4.1. Antes do início da sua aferição, os ÍNDICES DE DESEMPENHO IAC e ISU terão o peso zerado.

2.4.2. A frequência mínima de aferição refere-se à regularidade mínima que os ÍNDICES DE DESEMPENHO devem ser apurados e disponibilizados, nos termos deste ANEXO.

2.4.3. Como o cálculo do FD é mensal e a frequência mínima de aferição dos índices é semestral ou trimestral, para cada instância de cálculo do FD serão utilizados os ÍNDICES DE DESEMPENHO e Indicadores aferidos mais recentemente.

2.4.3.1. Os indicadores aferidos por meio de verificação em Relatório de Execução de Encargos terão validade semestral, até a aferição subsequente.

2.4.3.2. Os indicadores aferidos por meio de vistoria in loco ou por Pesquisa de Satisfação de Usuários terão validade trimestral, até a aferição subsequente.

2.4.4. Cada ÍNDICE DE DESEMPENHO varia entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) o pior resultado e 1 (um) o melhor resultado.

2.5. Os ÍNDICES DE DESEMPENHO podem ser compostos por um ou mais indicadores, conforme apresentado na Tabela 2 a seguir, em que se descreve também o peso no FD, o agente responsável pelas informações e a forma de avaliação, para cada indicador:

Tabela 2 - Indicadores que compõem os ÍNDICES DE DESEMPENHO

ÍNDICE DE DESEMPENHO	INDICADOR	PESO DO INDICADOR NO FD	RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES	FORMA DE AVALIAÇÃO DO INDICADOR
Índice de Segurança (S)	Indicador de Segurança (S)	10%	CONCESSIONÁRIA	Relatório de Execução de Encargos
Índice de Conservação e Manutenção (ICM)	Indicador de Conservação e Manutenção (CM)	10%	AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	Vistoria <i>in loco</i>
	Indicador de Limpeza e Gestão de Resíduos (L)	10%	AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	Vistoria <i>in loco</i>
	Indicador de Conformidade (CF)	10%	AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	Vistoria <i>in loco</i>
Índice de Paisagismo (IP)	Indicador de Paisagismo (P)	10%	AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	Vistoria <i>in loco</i>
Índice de Ativação e Comunicação (IAC)	Indicador Ativação (A)	20%	AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	Vistoria <i>in loco</i>
			CONCESSIONÁRIA	Relatório de Execução de Encargos
	Indicador de Transparência e Comunicação (TC)	10%	AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	Vistoria <i>in loco</i>
			CONCESSIONÁRIA	Relatório de Execução de Encargos
Índice de Satisfação do Usuário (ISU)	Indicador de Satisfação do Usuário (SU)	10%	AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	Pesquisa de Opinião
	Indicador de Satisfação com a Zeladoria (SZ)	5%	AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	Pesquisa de Opinião
	Indicador de Satisfação na Permanência (SP)	5%	AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	Pesquisa de Opinião

2.5.1. Os Indicadores são o menor nível de análise do desempenho das atividades da CONCESSIONÁRIA, os quais serão objeto de avaliação periódica.

2.5.2. Os Indicadores serão descritos junto das fórmulas de cálculo dos ÍNDICES DE DESEMPENHO no CAPÍTULO II - ÍNDICES E INDICADORES COMPONENTES DO FATOR DE DESEMPENHO deste ANEXO.

2.5.3. Cada Indicador varia entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) o pior resultado e 1 (um) o melhor resultado.

2.6. Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,55 (zero vírgula cinquenta e cinco) na qualidade de serviço para um mesmo ÍNDICE DE DESEMPENHO por 3 (três) vezes consecutivas ou alternadas em um prazo de 2 (dois) anos, ela deve apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido ÍNDICE DE DESEMPENHO, um plano de ação para mitigar e corrigir problemas identificados.

2.6.1. Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o referido plano no prazo estipulado, a nota do referido ÍNDICE DE DESEMPENHO deve ser 0 (zero) na aferição subsequente à de nota abaixo de 0,55 (zero vírgula cinquenta e cinco).

2.7. Na impossibilidade de aferição, por culpa da CONCESSIONÁRIA, de um ou mais de um dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, ou dos Indicadores que os compõem, em determinado período que deveria(m) ser aferido(s), deve ser zerada a nota do(s) ÍNDICE(S) DE DESEMPENHO ou Indicador(es) não medido(s).

3. Início da aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO e dos Indicadores

3.1. A aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO iniciará em até 30 (trinta) dias contados da emissão do primeiro TERMO PARCIAL DE RECEBIMENTO DE OBRAS, com exceção do Índice de Ativação e Comunicação (IAC) e do Índice de Satisfação do Usuário (ISU).

3.1.1. A aferição e incidência dos Indicadores será limitada às QUADRAS que, no momento da aferição, já possuam o TERMO PARCIAL DE RECEBIMENTO DE OBRAS, ou caso a CONCESSIONÁRIA possua o TERMO DEFINITIVO DE CONCLUSÃO DE OBRAS, referente às três QUADRAS.

3.2. O peso de cada ÍNDICE DE DESEMPENHO e Indicador será igual a zero antes do início de sua aferição.

3.3. A aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO ocorrerá segundo os seguintes regimes operacionais:

3.3.1. REGIME DE OPERAÇÃO PROVISÓRIA, que é o regime operacional vigente entre a emissão do primeiro TERMO PARCIAL DE RECEBIMENTO DE OBRAS e a conclusão do PROGRAMA DE IMPLANTAÇÃO e que compreende a aferição de parte dos Indicadores previstos neste anexo; e

3.3.2. REGIME DE OPERAÇÃO PLENA, que é o regime operacional vigente a partir da conclusão do PROGRAMA DE IMPLANTAÇÃO e que compreende a aferição integral de todos os Indicadores previstos neste anexo.

3.3.2.1. Durante o REGIME DE OPERAÇÃO PROVISÓRIA, não serão aferidos os seguintes ÍNDICES DE DESEMPENHO:

a) Índice de Ativação e Comunicação (IAC); e

b) Índice de Satisfação do Usuário (ISU).

3.3.3. Caso algum Indicador aplicável ao REGIME DE OPERAÇÃO PROVISÓRIA não seja aferido devido à inviabilidade fática de sua aferição, seu valor será considerado igual a um.

3.4. O Índice de Ativação e Comunicação (IAC) e o Índice de Satisfação do Usuário (ISU) terão sua aferição iniciada após a partir do REGIME DE OPERAÇÃO PLENA.

3.4.1. O Mecanismo de Bonificação (B) terá a vigência condicionada ao início da aferição do Indicador de Ativação (A).

3.5. Após o início da aferição, os ÍNDICES DE DESEMPENHO e Indicadores serão aferidos em toda a ÁREA DA CONCESSÃO para os fins do SMD até a extinção do CONTRATO.

3.5.1. Em caso de aplicação da CLÁUSULA 8ª do CONTRATO, que possibilita a implantação do EMPREENDIMENTO ASSOCIADO após a conclusão da FASE DE IMPLANTAÇÃO, as áreas em que houver interferência decorrente das obras devem ser desconsideradas da aferição durante o período de construção.

CAPÍTULO II - ÍNDICES E INDICADORES COMPONENTES DO FATOR DE DESEMPENHO

4. Índice de Segurança (IS)

4.1. O Índice de Segurança (IS) tem como objetivo monitorar a segurança na ÁREA DA CONCESSÃO, tendo em vista as obrigações contratuais da CONCESSIONÁRIA, em especial aquelas previstas no ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

4.2. O Índice de Segurança é composto pelo Indicador de Segurança (S), e será calculado conforme a seguinte fórmula:

$$IS = S$$

Em que:

- IS é o Índice de Segurança; e
- S é o Indicador de Segurança.

4.3. Indicador de Segurança (S)

4.3.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Segurança (S) tem como objetivo monitorar os padrões de segurança, vigilância e iluminação da ÁREA DA CONCESSÃO.

4.3.2. Método de aferição: A aferição do Indicador S é feita pelo Relatório de Execução de Encargos, bem como pela apresentação, pela CONCESSIONÁRIA, da documentação que comprove a disponibilidade do sistema de CFTV, a presença de vigilantes fixos e o cumprimento das rondas a pé programadas.

4.3.2.1. 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 Ocorrência abaixo.

4.3.3. Tabela de ocorrências: Durante a inspeção, o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO anotarás as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 3 abaixo, e serão complementadas pelas informações apresentadas pela CONCESSIONÁRIA quanto ao cumprimento das rotinas de rondas de vigilância, a presença de vigilantes nas guaritas e/ou portarias, e à disponibilidade do sistema de CFTV:

Tabela 3 - Ocorrências para o Indicador de Segurança (S)

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	FORMA DE PONTUAÇÃO
Disponibilidade do sistema de CFTV: $96\% \leq t < 98\%$	1	Período de disponibilidade no semestre
Disponibilidade do sistema de CFTV: $93\% \leq t < 96\%$	2	Período de disponibilidade no semestre
Disponibilidade do sistema de CFTV: $90\% \leq t < 93\%$	3	Período de disponibilidade no semestre
Disponibilidade do sistema de CFTV: $t < 90\%$	4	Período de disponibilidade no semestre
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: $n < 90\%$	4	Porcentagem de rondas programadas e cumpridas
Presença de vigilante fixo nos postos: $96\% \leq t < 98\%$	1	Período de presença de vigilante por semestre
Presença de vigilante fixo nos postos: $93\% \leq t < 96\%$	2	Período de presença de vigilante por semestre
Presença de vigilante fixo nos postos: $90\% \leq t < 93\%$	3	Período de presença de vigilante por semestre
Presença de vigilante fixo nos postos: $t < 90\%$	4	Período de presença de vigilante por semestre
Conformidade da iluminação noturna dos espaços livres: $t < 90\%$	1	Porcentagem da amostra atendendo à norma
Conformidade da iluminação noturna dos espaços livres: $93\% \leq t < 96\%$	2	Porcentagem da amostra atendendo à norma
Conformidade da iluminação noturna dos espaços livres: $90\% \leq t < 93\%$	3	Porcentagem da amostra atendendo à norma
Conformidade da iluminação noturna dos espaços livres: $t < 90\%$	4	Porcentagem da amostra atendendo à norma

4.3.3.1. A disponibilidade do sistema de CFTV será mensurada pela divisão das horas totais em que o sistema estiver plenamente funcional pelas horas totais do período aferido (t).

4.3.3.2. A presença de vigilante fixo nos postos será mensurada pela divisão das horas totais de presença de vigilante fixo nos postos pelas horas totais do semestre (t).

4.3.3.3. O cumprimento das rondas a pé será mensurado pela divisão do número total de rondas a pés cumpridas pelo número total de rondas a pé programados para o semestre (n).

4.3.3.4. A conformidade da iluminação noturnos espaços livres será mensurada pela divisão das horas totais em que a iluminação noturna dos espaços livres estiver plenamente funcional pelas horas totais do semestre (t).

4.3.4. Cálculo do Indicador: Após a inspeção do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO na ÁREA DA CONCESSÃO, será obtida a Pontuação Total (PT-S), calculada pela somatória da pontuação das ocorrências observadas. O Indicador S, por sua vez, será obtido com base na Tabela 4 abaixo:

Tabela 4 – Sistema de Pontuação do Indicador de Segurança (S)

PONTUAÇÃO TOTAL	S
$PT-S \leq 6$	1,00
$6 < PT-S \leq 10$	0,90
$10 < PT-S \leq 16$	0,75
$16 < PT-S \leq 22$	0,55
$22 < PT-S$	ZERO

5. Índice de Conservação e Manutenção (ICM)

5.1. O Índice de Conservação e Manutenção (ICM) tem como objetivo monitorar a conservação, limpeza, disponibilidade de serviços e equipamentos, e conformidade em relação aos regramentos de acessibilidade e de prevenção a incêndios na ÁREA DA CONCESSÃO, tendo em vista as obrigações contratuais da CONCESSIONÁRIA, em especial aquelas previstas no ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

5.2. O Índice de Conservação e Manutenção é composto pelos Indicadores de Conservação e Manutenção (CM), Limpeza e Gestão de Resíduos (L) e Conformidade (CF), e será calculado conforme a seguinte fórmula:

$$ICM = \frac{(CM * P_{CM}) + (L * P_L) + (CF * P_{CF})}{(P_{CM} + P_L + P_{CF})}$$

Em que:

- *ICM* é o Índice de Conservação e Manutenção;
- *CM* é o Indicador de Conservação e Manutenção;
- *P_{CM}* é o Peso do Indicador de Conservação e Manutenção;
- *L* é o Indicador de Limpeza e Gestão de Resíduos;
- *P_L* é o Peso do Indicador de Limpeza e Gestão de Resíduos;
- *CF* é o Indicador de Conformidade;
- *P_{CF}* é o Peso do Indicador de Conformidade;

5.2.1. Os Indicadores de Conservação e Manutenção (CM) e Limpeza e Gestão de Resíduos (L), podem ser substituídos pelas notas substitutivas bonificadas, conforme regramento do item 9 – Mecanismo de Bonificação (B).

5.3. Indicador de Conservação e Manutenção (CM)

5.3.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Conservação e Manutenção (CM) tem como objetivo aferir se a CONCESSIONÁRIA cumpre adequadamente as suas rotinas e os encargos de manutenção e conservação da ÁREA DA CONCESSÃO.

5.3.2. Método de aferição: A aferição do Indicador CM é feita pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO por meio de vistoria *in loco* à ÁREA DA CONCESSÃO.

5.3.3. Tabela de ocorrências: Durante a inspeção, o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO anotarás as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 5 abaixo:

Tabela 5 - Ocorrências para o Indicador de Conservação e Manutenção (CM)

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO		FORMA DE PONTUAÇÃO
	ÁREA EXTERNA	AMBIENTE INTERNO	
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 outros defeitos perceptíveis	1	-	Por ocorrência verificada
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
Guia apresentando dano, deterioração, caiação, pintura ou outros defeitos perceptíveis	1	-	Por ocorrência verificada
Elemento estrutural (laje, viga, pilar etc.) apresentando dano, deterioração, desagregação, exposição da armadura, trinca relevante ou outros defeitos perceptíveis	4	4	Por ocorrência verificada
Elemento estrutural (laje, viga, pilar etc.) em risco, com flecha ou flambagem fora de norma ou instabilizado	5	5	Por ocorrência verificada
Escada ou rampa sem corrimão, guarda-corpo ou outro elemento de segurança obrigatório	1	1,5	Por ocorrência verificada
Escada ou rampa apresentando dano, deterioração, desagregação, fissura relevante ou outros defeitos perceptíveis	1	1,5	Por ocorrência verificada
Umidade por infiltração, capilaridade, falha na impermeabilização, fissura ou outra patologia	1	1,5	Por ocorrência verificada

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO		FORMA DE PONTUAÇÃO
	ÁREA EXTERNA	AMBIENTE INTERNO	
Calha apresentando corrosão, acúmulo de detrito, entupimento ou outros defeitos perceptíveis	1	1,5	Por ocorrência verificada
Revestimento de parede, teto ou piso apresentando dano, falha no acabamento, placas soltas ou outros defeitos perceptíveis	1	1,5	Por ocorrência verificada
Esquadria apresentando danos, emperramento, falha no acabamento, oxidação, vidro solto ou quebrado, ou outros defeitos perceptíveis	-	1,5	Por ocorrência verificada
Vasos sanitários, torneiras, chuveiros ou reservatórios apresentando dano, vazamentos, trincas, rachaduras ou outros defeitos perceptíveis	-	1,5	Por ocorrência verificada
Portas das cabines dos sanitários ou vestiários ausentes ou apresentando defeitos como emperramento ou problemas no fechamento	-	1,5	Por ocorrência verificada
Espelho solto ou quebrado	-	1,5	Por ocorrência verificada
Encanamento apresentando dano, rompimento, vazamento ou outros defeitos perceptíveis	1,5	1,5	Por ocorrência verificada
Caimento inadequado do piso de ambiente interno molhável ou lavável	-	1,5	Por ocorrência verificada
Mobiliário apresentando dano, emperramento, falha no acabamento, oxidação, vidro solto ou quebrado, partes soltas ou outros defeitos perceptíveis	-	1,0	Por ocorrência verificada
Pichação ou outros registros de vandalismo	0,5	1,0	Por ocorrência verificada
Ausência ou indisponibilidade de bebedouro	1	1,5	Por bebedouro ausente ou indisponível
Ausência ou indisponibilidade de sanitários	1	1,5	Por cabine, mictório ou torneira ausente ou indisponível
Ausência ou indisponibilidade de bancos	2	-	Por área livre sem bancos

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO		FORMA DE PONTUAÇÃO
	ÁREA EXTERNA	AMBIENTE INTERNO	
A ocorrência oferece risco à segurança do USUÁRIO (exemplo: vidro quebrado)	0,5	0,5	Pontuação adicional para cada ocorrência que ofereça risco ao USUÁRIO

5.3.4. Cálculo do Indicador: Após a inspeção do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO na ÁREA DA CONCESSÃO, será obtida a Pontuação Total (PT-CM), calculada pela somatória da pontuação das ocorrências observadas. O Indicador C, por sua vez, será obtido com base na Tabela 6 abaixo:

Tabela 6 - Sistema de Pontuação do Indicador de Conservação e Manutenção (CM)

PONTUAÇÃO TOTAL	C
$PT-C \leq 10$	1,00
$10 < PT-C \leq 16$	0,90
$16 < PT-C \leq 22$	0,75
$22 < PT-C \leq 30$	0,55
$30 < PT-C$	ZERO

5.4. Indicador de Limpeza e Gestão de Resíduos (L)

5.4.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Limpeza e Gestão de Resíduos (L) tem como objetivo monitorar os padrões de limpeza, asseio e higiene na ÁREA DA CONCESSÃO.

5.4.2. Método de aferição: A aferição do Indicador L é feita pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO através de vistoria *in loco* à ÁREA DA CONCESSÃO.

5.4.3. Tabela de ocorrências: Durante a inspeção, o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO anotará as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 7 abaixo:

Tabela 7 - Ocorrências para o Indicador de Limpeza e Gestão de Resíduos (L)

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO		FORMA DE PONTUAÇÃO
	ÁREA EXTERNA	ÁREA INTERNA	
Lixeiras cheias, com detritos/lixo no chão	1	1,5	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO		FORMA DE PONTUAÇÃO
	ÁREA EXTERNA	ÁREA INTERNA	
Acessos impedidos por entulhos, lixos e/ou outros equipamentos e materiais	2	3	Por ocorrência verificada
Ausência de papel toalha, papel higiênico e/ou sabonete nos sanitários	-	1,5	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência
Qualquer tipo de rabiscos, riscos ou adesivos nos sanitários	-	1	Por ambiente com pelo menos 10 ocorrências
Sujidade, fungos ou plantas invasoras, mancha, dejetos e/ou detrito	-	1,5	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência
Poça d'água, umidade excessiva no piso ou piso escorregadio	-	1,5	Por ambiente 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	-	1,5	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência
Entupimento de ralos, calhas, vasos sanitários, pias etc.	1	1,5	Por ocorrência verificada
Quantidade insuficiente, ausência ou transbordamento de lixeiras	1	1,5	Por ocorrência verificada
Acúmulo de lixo e/ou entulho descartado de forma clandestina	2	3	Por ocorrência verificada
Água suja, turva, contaminada e/ou com proliferação de plantas invasoras ou algas nos elementos do tipo espelho d'água ou similares	2	3	Por ambiente interno ou Área Verde com pelo menos uma ocorrência
Ausência de lixeira para recolhimento de dejetos de animais domésticos	1	1,5	Por Área Verde com pelo menos uma ocorrência
Ausência de lixeiras de coleta seletiva	1	1,5	Por Área Verde com pelo menos uma ocorrência
Presença de sujidades ou detritos nos bosques, gramados, canteiros ou jardins e mobiliários das áreas verdes	0,5	1	Por Área Verde com pelo menos uma ocorrência
Presença de sujidades ou detritos nos caminhos de pedestres, calçadas, sarjetas e ciclovias das Áreas Verdes	1	1,5	Por Área Verde com pelo menos uma ocorrência

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO		FORMA DE PONTUAÇÃO
	ÁREA EXTERNA	ÁREA INTERNA	
Presença de sujidades ou detritos nas calçadas externas às Áreas Verdes	1	1,5	Por face de quadra com pelo menos uma ocorrência

5.4.4. Cálculo do Indicador: Após a inspeção do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO na ÁREA DA CONCESSÃO, será obtida a Pontuação Total (PT-L), calculada pela somatória da pontuação das ocorrências observadas. O Indicador L, por sua vez, será obtido com base na Tabela 8 abaixo:

Tabela 8 - Sistema de Pontuação do Indicador de Limpeza e Gestão de Resíduos (L)

PONTUAÇÃO TOTAL	L
$PT-L \leq 7$	1,00
$7 < PT-L \leq 14$	0,90
$14 < PT-L \leq 24$	0,75
$24 < PT-L \leq 35$	0,55
$35 < PT-L$	ZERO

5.5. Indicador de Conformidade (CF)

5.5.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Conformidade (CF) tem como objetivo monitorar o atendimento à legislação, normas e demais regulamentos aplicáveis relativos à Acessibilidade Universal e à Segurança contra Incêndio nos ambientes e espaços livres da ÁREA DA CONCESSÃO.

5.5.2. Método de aferição: A aferição do Indicador CF é feita pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO por meio de vistoria *in loco* à ÁREA DA CONCESSÃO.

5.5.3. Tabela de ocorrências: Durante a inspeção, o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO anotará as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 9 abaixo:

Tabela 9 - Ocorrências para o Indicador de Conformidade (CF)

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	FORMA DE PONTUAÇÃO
Ausência ou indisponibilidade de bebedouros acessíveis	1	Por sanitário acessível ausente ou indisponível
Ausência ou indisponibilidade de sanitários acessíveis	1	Por sanitário acessível ausente ou indisponível
Telefone TDD ausente ou indisponível	1	Por telefone ausente ou indisponível
Centro de Referência e Atendimento com funcionário para apoio à acessibilidade ausente ou indisponível	1	Por ocorrência verificada
Escada rolante, elevador ou outro equipamento de circulação vertical, onde houver, avariado, apresentando mau funcionamento ou indisponível	2	Por ocorrência verificada
Esteira rolante ou outro equipamento de circulação similar, onde houver, avariado, apresentando mau funcionamento ou indisponível	1	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 salvamento não funcionais ou estão avariadas	1	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência
Rota de fuga com obstruções à passagem	2	Por ocorrência verificada
Iluminação de emergência ausente ou avariada	1	Por ambiente com pelo
Portões fechados obstruindo ou reduzindo a capacidade de fuga e dispersão de aglomeração de pessoas	2	Por ocorrência verificada
Ausência ou insuficiência de sinalização para pedestres/ciclistas (wayfinding)	1	Por Espaços Livres ou ambiente com pelo menos uma ocorrência

5.5.4. Cálculo do Indicador: após a inspeção do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO na ÁREA DA CONCESSÃO, será obtida a Pontuação Total (PT-CF), calculada pela somatória da pontuação das ocorrências observadas. O Indicador CF, por sua vez, será obtido com base na Tabela 10 abaixo:

Tabela 10 - Sistema de Pontuação do Indicador de Conformidade (CF)

PONTUAÇÃO TOTAL	CF
$PT-CF \leq 3$	1,00
$3 < PT-CF \leq 6$	0,90
$6 < PT-CF \leq 10$	0,75
$10 < PT-CF \leq 15$	0,55
$15 < PT-CF$	ZERO

6. Índice de Paisagismo (IP)

6.1. O Índice de Paisagismo (IP) tem como objetivo avaliar o atendimento da CONCESSIONÁRIA aos encargos relativos à sustentabilidade paisagística e à gestão das Áreas Verdes, especialmente àquelas disciplinadas no ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

6.2. O Índice de Paisagismo é composto pelo Indicador de Paisagismo (P):

$$IP = P$$

Em que:

- *IP* é o Índice de Paisagismo; e
- *P* é o Indicador de Paisagismo.

6.3. Indicador de Paisagismo (P)

6.3.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Paisagismo (P) tem como objetivo monitorar os padrões de qualidade do paisagismo e da gestão das Áreas Verdes, árvores, áreas ajardinadas e canteiros da ÁREA DA CONCESSÃO.

6.3.2. Método de aferição: A aferição do Indicador A é feita pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO por meio de vistoria *in loco* à ÁREA DA CONCESSÃO.

6.3.3. Suplementarmente, também deverá ser avaliado o Paisagismo das árvores e canteiros não contidos nas Áreas Verdes supramencionadas situadas, por exemplo, junto às calçadas internas à ÁREA DA CONCESSÃO.

6.3.4. Tabela de ocorrências: durante a inspeção, o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO anotará as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 11 abaixo:

Tabela 11 - Ocorrências para o Indicador de Paisagismo (P)

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	FORMA DE PONTUAÇÃO
Descaracterização do projeto paisagístico	2	Por Área Verde com pelo menos uma ocorrência
Grama mal cortada/aparada	1	Por Área Verde com pelo menos uma ocorrência
Grama com má qualidade, com buracos, solo exposto, falhas, pedras, cupinzeiros, formigueiros etc.	1,5	Por Área Verde com pelo menos uma ocorrência
Gramados sem controle de pragas por roçagem manual e outras atividades (sem utilização de herbicidas)	1,5	Por Área Verde 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
Registro de plantas mortas ou com problemas fitossanitários	1	Por ocorrência verificada
Registro de supressão ilegal de árvores	2	Por ocorrência verificada
Poda incompleta ou incorreta	1	Por ocorrência verificada
Ausência de grelha arvoreira em árvore junto localizada em calçada ou caminho sujeito a alta circulação de pedestres	1	Por ocorrência verificada

6.3.5. Cálculo do Indicador: Após a inspeção do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO na ÁREA DA CONCESSÃO, será obtida a Pontuação Total (PT-P), calculada pela somatória da pontuação das ocorrências observadas. O Indicador P, por sua vez, será obtido com base na Tabela 12 abaixo:

Tabela 12 - Sistema de Pontuação do Indicador de Paisagismo (P)

PONTUAÇÃO TOTAL	A
$PT-P \leq 6$	1,00
$6 < PT-P \leq 12$	0,90
$12 < PT-P \leq 21$	0,75
$21 < PT-P \leq 30$	0,55
$30 < PT-P$	ZERO

7. Índice de Ativação e Comunicação (IAC)

7.1. O Índice de Ativação e Comunicação (IAC) tem como objetivo avaliar o atendimento da CONCESSIONÁRIA aos encargos relativos à ativação, transparência e comunicação na ÁREADA CONCESSÃO, tendo em vista as obrigações contratuais da CONCESSIONÁRIA, em especial aquelas previstas no ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

7.2. O Índice de Ativação e Comunicação é composto pelos Indicadores de Ativação (A) e Transparência e Comunicação (TC) e será calculado conforme a seguinte fórmula:

$$IAC = \frac{(A * P_A) + (TC * P_{TC})}{(P_A + P_{TC})}$$

Em que:

- *IAC* é o Índice de Ativação e Comunicação;
- *A* é o Indicador de Ativação;
- *P_A* é o Peso do Indicador de Ativação;
- *TC* é o Indicador de Transparência e Comunicação; e
- *P_{TC}* é o Peso do Indicador de Transparência e Comunicação.

7.3. Indicador Ativação (A)

7.3.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Ativação (A) tem como objetivo avaliar o devido cumprimento das obrigações relativas à Ativação dos equipamentos da ÁREA DA CONCESSÃO.

7.3.2. Método de aferição: A aferição do Indicador A é feita pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO por meio de vistoria *in loco* à ÁREA DA CONCESSÃO para verificação da ativação dos quiosques; para verificação

do atendimento às ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO, as Apresentações no Teatro e Exposições Itinerantes, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, junto ao Relatório de Execução de Encargos, documentação que comprove suas realizações ao longo de cada mês do semestre.

7.3.2.1. As ATIVIDADE DE INTERESSE COLETIVO, Apresentações no Teatro e Exposições Itinerantes serão consideradas realizadas se estiverem de acordo com as categorias, objetivos e demais regramentos definidos no ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

7.3.3. Tabela de ocorrências: Durante a inspeção, o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO anotará as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 13 abaixo, e serão complementadas pelas informações apresentadas pela CONCESSIONÁRIA em seu último Relatório de Execução de Encargos:

Tabela 13 - Ocorrências para o Indicador de Ativação (A)

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	FORMA DE PONTUAÇÃO	FORMA DE AFERIÇÃO DO INDICADOR
Quantidade de quiosques em funcionamento inferior ao mínimo obrigatório	6	Por quiosque faltante	Vistoria <i>in loco</i>
Quantidade de ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO inferior ao mínimo obrigatório	1	Por atividade não realizada no período de aferição	Relatório de Execução de Encargos
Quantidade de ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO nas Salas de Atividades Livres inferior ao mínimo obrigatório	1	Por atividade não realizada	Relatório de Execução de Encargos
Quantidade de eventos realizados no Teatro inferior ao mínimo obrigatório	1	Por evento não realizado	Relatório de Execução de Encargos
Quantidade de Exposições Itinerantes inferior ao mínimo obrigatório	1	Por Exposição Itinerante não realizada	Relatório de Execução de Encargos

7.3.3.1. Entende-se por “funcionamento” dos quiosques a ocupação desses espaços por usos comerciais, de serviços ou institucionais, abertos ao atendimento ao público no mínimo nos horários previstos no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA – VOLUME B.

7.3.4. Cálculo do Indicador: Após a inspeção do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO na ÁREA DA CONCESSÃO, será obtida a Pontuação Total (PT-A), calculada pela somatória da pontuação das ocorrências observadas. O Indicador A, por sua vez, será obtido com base na Tabela 14 abaixo:

Tabela 14 - Sistema de Pontuação do Indicador de Ativação (A)

PONTUAÇÃO TOTAL	A
$PT-A \leq 30$	1,00
$30 < PT-A \leq 44$	0,90
$44 < PT-A \leq 110$	0,75
$110 < PT-A \leq 198$	0,55
$198 < PT-A$	ZERO

7.4. Indicador de Transparência e Comunicação (TC)

7.4.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Transparência e Comunicação (TC) tem como objetivo avaliar o devido cumprimento das obrigações relativas à Transparência e Comunicação.

7.4.2. Método de aferição: A aferição da divulgação física e do wi-fi é feita pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO por meio de vistoria *in loco* à ÁREA DA CONCESSÃO; para verificação da divulgação nas mídias digitais e no site eletrônico, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar no Relatório de Execução de Encargos sua comprovação de divulgação nos meios digitais.

7.4.3. Tabela de ocorrências: Durante a inspeção, o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO anotará as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 15 abaixo:

Tabela 15 - Ocorrências para o Indicador de Transparência e Comunicação (TC)

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	FORMA DE PONTUAÇÃO	FORMA DE AFERIÇÃO DO INDICADOR
Ausência de Divulgação da Programação Semanal de Atividades na ÁREA DA CONCESSÃO	6	Por ponto de acesso	Vistoria <i>in loco</i>
Ausência de Divulgação da Programação Semanal de Atividades nas mídias digitais	2	Por semana não realizada	Relatório de Execução de Encargos
Cronograma e Programação de Atividades semanais indisponíveis no site eletrônico	2	Por semana não realizada	Relatório de Execução de Encargos
Ausência ou indisponibilidade de internet Wi-Fi	1	Por cada 400 m ² sem acesso à rede nos ESPAÇOS LIVRES, ou cada 50 m ² sem acesso à rede nos ESPAÇOS CONSTRUÍDOS, conforme PROGRAMA DE NECESSIDADES	Vistoria <i>in loco</i>

7.4.4. Cálculo do Indicador: Após a inspeção do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO na ÁREA DA CONCESSÃO, será obtida a Pontuação Total (PT-TC), calculada pela somatória da pontuação das ocorrências observadas. O Indicador TC, por sua vez, será obtido com base na Tabela 16 abaixo

Tabela 16 - Sistema de Pontuação do Indicador de Transparência e Comunicação (TC)

PONTUAÇÃO TOTAL	TC
PT-TC < 6	1,00
6 ≤ PT-TC < 10	0,90
10 ≤ PT-TC < 27	0,75
27 ≤ PT-TC < 47	0,55
47 ≤ PT-TC	ZERO

8. Índice de Satisfação do Usuário (ISU)

8.1. O Índice de Satisfação do Usuário (ISU) tem como objetivo avaliar o grau de satisfação dos USUÁRIOS.

8.2. O Índice de Satisfação do Usuário (ISU) é composto pelos Indicadores de Satisfação do Usuário (SU), Satisfação com a Zeladoria (SZ) e Satisfação na Permanência (SP), e será calculado conforme a seguinte fórmula:

$$ISU = \frac{(SU * P_{SU}) + (SZ * P_{SZ}) + (SP * P_{SP})}{(P_{SU} + P_{SZ} + P_{SP})}$$

Em que:

- *ISU* é o Índice de Satisfação do Usuário;
- *SU* é o Indicador de Satisfação do Usuário;
- *P_{SU}* é o Peso do Indicador de Satisfação do Usuário;
- *SZ* é o Indicador de Satisfação com a Zeladoria;
- *P_{SZ}* é o Peso do Indicador de Satisfação com a Zeladoria;
- *SP* é o Indicador de Satisfação na Permanência; e
- *P_{SP}* é o Peso do Indicador de Satisfação na Permanência.

8.3. Os Indicadores pertencentes a este ÍNDICE DE DESEMPENHO serão aferidos por meio de Pesquisa de Opinião junto aos USUÁRIOS.

8.3.1. A metodologia de seleção da Pesquisa de Opinião, a quantidade exata da amostra, as datas das entrevistas, entre outros elementos que se relacionem aos aspectos operacionais da Pesquisa de Satisfação deve ser proposto pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO na Etapa I, descrita no item 10.9.

8.3.2. As Pesquisas de Opinião devem apresentar margem de erro de até 5 (cinco) pontos percentuais e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).

8.3.3. As Pesquisas de Opinião devem ser realizadas sem aviso prévio à CONCESSIONÁRIA.

8.3.4. Para fins das Pesquisas de Opinião, serão considerados USUÁRIOS todas as pessoas que circulam pela ÁREA DA CONCESSÃO, que usufruam ou não dos equipamentos, serviços e atividades, incluindo pessoas que transitam pela ÁREA DA CONCESSÃO com finalidade exclusiva de deslocamento.

8.3.4.1. Deverá ser observada amostra mínima de 30 (trinta) pessoas entrevistadas que usufruam dos equipamentos (Teatro, Centro de Cultura e Memória, Mercado etc.), serviços (sanitários, quiosques etc.) e/ou das atividades na ÁREA DA CONCESSÃO, sendo descontadas as pessoas que transitam pela ÁREA DA CONCESSÃO com finalidade exclusiva de deslocamento.

8.4. Indicador de Satisfação do Usuário (SU)

8.4.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Satisfação do Usuário (SU) tem como objetivo identificar a satisfação geral percebida pelo USUÁRIO, sem que haja estímulo por meio de perguntas específicas.

8.4.2. Método de aferição: A aferição do Indicador SU é feita pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO por meio de Pesquisa de Opinião junto aos USUÁRIOS.

8.4.2.1. Para esse Indicador, será feita apenas uma pergunta, que deverá avaliar o nível geral de satisfação do USUÁRIO em uma nota em número inteiro de 1 (um) a 5 (cinco).

8.4.3. Cálculo do Indicador: Após a realização da Pesquisa de Opinião pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, será obtida a nota média NM-SU por meio do cálculo de média ponderada com peso de 40% para a nota média das entrevistas realizadas em áreas externas e peso de 60% para a nota média das entrevistas realizadas em áreas internas. O Indicador SU será obtido com base na Tabela 17 abaixo:

Tabela 17 - Sistema de Pontuação do Indicador de Satisfação do Usuário (SU)

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

8.5. Indicador de Satisfação com a Zeladoria (SZ)

8.5.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Satisfação com a Zeladoria (SZ) tem como objetivo identificar a satisfação percebida pelo USUÁRIOS quanto à conservação, manutenção e limpeza da ÁREA DA CONCESSÃO, sendo avaliadas as seguintes dimensões:

- i. Conservação e manutenção;

ii. Limpeza; e

iii. Paisagismo.

8.5.2. Método de aferição: A aferição do Indicador SZ é feita pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO por meio de Pesquisa de Opinião junto aos USUÁRIOS.

8.5.2.1. 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 e limpeza do mobiliário urbano (bancos, lixeiras, paraciclos, bebedouros);
- d) limpeza dos canteiros e áreas verdes; e
- e) conservação e manejo dos canteiros, áreas ajardinadas e áreas verdes.

8.5.2.2. Para cada pergunta o entrevistado deverá atribuir uma nota em número inteiro de 1 (um) a 5 (cinco).

8.5.2.2.1. A critério do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, poderão ser acrescentadas as opções “não sabe” (NS) e/ou “não respondeu” (NR).

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

8.5.3. Cálculo do Indicador: Após a realização da Pesquisa de Opinião pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, será obtida a nota média NM-SZ por meio do cálculo de média ponderada com peso de 40% para a nota média das entrevistas realizadas em áreas externas e peso de 60% para a nota média das entrevistas realizadas em áreas internas. O Indicador SZ, por sua vez, será obtido com base na Tabela 18 abaixo:

Tabela 18 - Sistema de Pontuação do Indicador de Satisfação com a Zeladoria (SZ)

NOTA MÉDIA	SZ
$4,0 < NM-SZ \leq 5,0$	1,00

NOTA MÉDIA	SZ
$3,5 < NM-SZ \leq 4,0$	0,90
$3,0 < NM-SZ \leq 3,5$	0,75
$2,0 < NM-SZ \leq 3,0$	0,55
$1,0 \leq NM-SZ \leq 2,0$	ZERO

8.6. Indicador de Satisfação na Permanência (SP)

8.6.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Satisfação na Permanência (SP) tem como objetivo identificar a satisfação percebida pelo USUÁRIOS quanto aos equipamentos, serviços e/ou atividades disponíveis de incentivo e/ou apoio ao estar e à permanência na ÁREA DA CONCESSÃO, sendo avaliadas as seguintes dimensões:

- i. Ativação;
- ii. Segurança; e
- iii. Conservação e Manutenção.

8.6.2. Método de aferição: A aferição do Indicador SP é feita pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO por meio de Pesquisa de Opinião junto aos USUÁRIOS.

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

- a) oferta de Atividades de Interesse Coletivo;
- b) oferta de comércio e serviços;
- c) sensação de segurança;
- d) iluminação noturna;
- e) oferta de mobiliário urbano (bancos, lixeiras, paraciclos);
- f) oferta de sanitários e bebedouros;
- g) oferta de internet Wi-Fi;
- h) sinalização para pedestres.

8.6.2.2. Para cada pergunta o entrevistado deverá atribuir uma nota em número inteiro de 1 (um) a 5 (cinco).

8.6.2.2.1. A critério do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, poderão ser acrescentadas as opções “não sabe” (NS) e/ou “não respondeu” (NR).

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

8.6.3. Cálculo do Indicador: Após a realização da Pesquisa de Opinião pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, será obtida a Nota Média (NM-SP), calculada pela média ponderada das notas de todas as entrevistas, considerando um peso de 60% para as entrevistas realizadas em áreas internas, e 40% para as entrevistas realizadas em áreas externas. O Indicador SP, por sua vez, será obtido com base na Tabela 19 abaixo:

Tabela 19 - Sistema de Pontuação do Indicador de Satisfação na Permanência (SP)

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

9. Mecanismo de Bonificação (B)

9.1. Objetivo: O Mecanismo de Bonificação (B) tem como objetivo incentivar: (i) a oferta de Ingressos Sociais nas ATIVIDADES DE ATIVAÇÃO que possuam cobrança monetária de ingressos, promovidas pela CONCESSIONÁRIA, adicionais às de caráter obrigatório, disciplinadas no ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA; (ii) as visitas educacionais de escolas na ÁREA DA CONCESSÃO e (iii) a neutralização do carbono decorrente das operações da ESPLANADA por meio da compensação de carbono realizada ao longo do semestre.

9.1.1. O Mecanismo poderá abonar Sistemas de pontuação de falhas dos seguintes Indicadores: Conservação e Manutenção (ICM) e Limpeza e Gestão de Resíduos (L).

9.1.2. O Mecanismo de Bonificação só será aplicável caso todos os indicadores supramencionados atinjam, no mínimo, nota 0,55.

9.2. Método de aferição: A aferição será realizada mediante a apresentação, sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA junto ao Relatório de Execução de Encargos, da documentação que comprove: (i) a oferta e a divulgação de Ingressos Sociais para cada ATIVIDADE DE ATIVAÇÃO que possua cobrança monetária de ingresso ao longo de cada mês, adicionais às mínimas obrigatórias; (ii) as visitas educacionais de escolas na ÁREA DA CONCESSÃO; e (iii) os certificados que comprovem a neutralização do carbono operacional.

9.2.1. Os Ingressos Sociais por evento considerados neste mecanismo se dão a partir do regramento mínimo de 10% dos ingressos totais com valor de até $\frac{1}{4}$ do preço original, disponíveis para a população baixa renda.

9.2.1.1. São considerados, para este mecanismo, todos os eventos realizados como ATIVIDADE DE ATIVAÇÃO com cobrança monetária de ingressos, sejam eles EVENTOS ESPECIAIS, Exposições Itinerantes e/ou demais atividades executadas no Centro Cultural.

9.2.1.2. Cada evento com cobrança de ingresso será contabilizado individualmente para os fins deste mecanismo, independentemente de ocorrer em um único dia ou se estender por vários dias. Dessa forma, apresentações distintas realizadas no mesmo dia ou eventos que se repetem em diferentes datas serão contadas separadamente na contagem total de eventos.

9.2.2. A documentação para comprovação dos Ingressos Sociais deverá conter relatórios que incluem:

- a) Data e hora de cada evento;
- b) Quantitativo dos ingressos disponibilizados para cada evento;
- c) Valores dos ingressos sociais de cada evento;
- d) Registros que comprovem a divulgação dos ingressos sociais, demonstrando que as oportunidades foram amplamente comunicadas à população alvo; e
- e) Dados dos beneficiários, com os nomes completos e CPF das pessoas que aderiram aos ingressos sociais para cada evento.

9.2.3. A documentação para comprovação das visitas educacionais de escolas inclui:

- a) Data de cada visita educacional;

- b) Nome da escola participante;
- c) Quantidade de alunos presentes na visita;
- d) Nome e assinatura do responsável da escola presente na visita;
- e) Registro fotográfico da atividade educacional em questão; e
- f) Feedback ou avaliação da visita pela escola, se disponível.

9.2.4. A documentação para comprovação da compensação de carbono inclui:

- a) Quantitativos de volume e massa de CO₂ gerados, em toneladas, pelas atividades atinentes à operação da CONCESSÃO;
- b) Lista de atividades de compensação de carbono efetuadas;
- c) Quantidade de carbono compensado pelas atividades executadas pela CONCESSIONÁRIA; e
- d) projetos de plantio compensatório e/ou reflorestamento; e
- e) compra de créditos de carbono no Mercado Regulado ou Voluntário.

9.3. **Tabela de ocorrências:** Após entrega da documentação comprobatória da oferta de Ingressos Sociais adicionais e visitas educacionais de escolas públicas, será calculada a somatória da pontuação das ocorrências adicionais observadas conforme Tabela 20 abaixo:

Tabela 20 - – Ocorrências para o Mecanismo de Bonificação (B)

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	FORMA DE PONTUAÇÃO
Ingressos Sociais disponibilizados por evento superior ao mínimo obrigatório.	2	Por evento adicional
Visitas educacionais de escolas privadas na ÁREA DA CONCESSÃO.	0,5	Por visita educacional

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	FORMA DE PONTUAÇÃO
Visitas educacionais de escolas públicas na ÁREA DA CONCESSÃO.	1	Por visita educacional
Compensação de Carbono	15	Por semestre com 100% de toneladas de CO ₂ gerado pela operação neutralizados

9.4. Cálculo do indicador: Com a somatória da Pontuação das Ocorrências adicionais observadas, será obtida a Pontuação Total (PT-B). A bonificação será calculada conforme Tabela 21 abaixo:

Tabela 21 - Sistema de pontuação do Mecanismo de Bonificação (B)

PONTUAÇÃO TOTAL	B
PT-B < 100	1,00
100 < PT-B ≤ 65	0,90
65 < PT-B ≤ 33	0,75
33 < PT-B ≤ 15	0,55
< 15	ZERO

9.5. Nota substitutiva bonificada: As notas dos indicadores CM e L poderão ser substituídas pela nota substitutiva bonificada, que considera o Mecanismo de Bonificação (B) conforme fórmula abaixo:

$$CM' = L' = \left[\frac{(CM * P_{CM}) + (L * P_L)}{P_{CM} + P_L} \right] + \left[B * \left(1 - \frac{(CM * P_{CM}) + (L * P_L)}{P_{CM} + P_L} \right) \right]$$

Em que:

- $CM' = L'$ é a nota substitutiva bonificada para os Indicadores CM e L;
- CM é o Indicador de Conservação e Manutenção;
- P_{CM} é o Peso do Indicador de Conservação e Manutenção;
- L é o Indicador de Limpeza e Gestão de Resíduos;
- P_L é o Peso do Indicador de Limpeza e Gestão de Resíduos;

- B é a nota do Mecanismo de Bonificação.

9.5.1. Com a aplicação do Mecanismo de Bonificação, a nota dos indicadores CM e L , para os fins do cálculo do FATOR DE DESEMPENHO, deverá ser integralmente substituída pela nota $CM' = L'$.

9.5.1.1. O Mecanismo de Bonificação não poderá impactar negativamente o cálculo do FD.

CONSULTA PÚBLICA

CAPÍTULO III PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO

10. Seleção e contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO

10.1. A CONCESSIONÁRIA é responsável pela contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO para realizar a coleta de informações e aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO que compõem o FD.

10.1.1. O PODER CONCEDENTE indicará, em lista tríplice que deverá ser fornecida pela CONCESSIONÁRIA, o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO que deverá ser contratado.

10.2. A contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO deverá ocorrer em até 90 (noventa) dias contatos do início do PROGRAMA DE IMPLANTAÇÃO.

10.3. Em caso de ausência de contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO por qualquer motivo, o PODER CONCEDENTE poderá realizar a aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, conforme a metodologia constante do presente ANEXO, produzir seu próprio RELATÓRIO DE DESEMPENHO e fazer o cálculo do FATOR DE DESEMPENHO.

10.3.1. Caso não seja calculado o FATOR DE DESEMPENHO, a CONCESSIONÁRIA fará jus à pontuação máxima no FATOR DE DESEMPENHO.

10.4. O PODER CONCEDENTE poderá abrir novo processo de contratação de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO caso haja, por parte do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO:

- a) descumprimento de prazos de envio de informações ao PODER CONCEDENTE;
- b) realização de vistorias em frequência menor do que o mínimo estipulado neste ANEXO; ou
- c) descumprimento de qualquer outra regra do CONTRATO e seus ANEXOS.

10.5. A CONCESSIONÁRIA pode a qualquer momento, justificadamente, requerer ao PODER CONCEDENTE a seleção e contratação de novo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.

10.6. Os órgãos de controle da Administração Pública do Município de São Paulo, observado o âmbito de suas competências, podem verificar a exatidão do processo de aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, bem como o integral atendimento das obrigações do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, segundo os termos de sua contratação.

10.7. O AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO não substitui e nem afasta o exercício do poder de fiscalização do PODER CONCEDENTE no âmbito da CONCESSÃO.

10.8. A contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO não impede que o PODER CONCEDENTE realize a aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO ou eventuais vistorias por conta própria.

10.8.1. Nos casos previstos no subitem acima, o PODER CONCEDENTE poderá contestar os resultados das medições realizadas pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.

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

i. Etapa I, a ser realizada em até 3 (três) meses após a contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, que 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, a ser iniciada até 30 (trinta) dias após a emissão do TERMO PARCIAL DE RECEBIMENTO DE OBRAS da primeira QUADRA a ser concluída e atestado pela CERTIFICADORA DE OBRAS, ou após a emissão do TERMO DEFINITIVO DE CONCLUSÃO DE OBRAS referente à conclusão das três QUADRAS, atestada pela CERTIFICADORA DE OBRAS, etapa essa que consiste na coleta de dados, na realização de vistorias e na aferição dos ÍNDICES 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.

11. Processo de fiscalização

11.1. Após cada mês de aferição, o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO deverá elaborar um RELATÓRIO DE DESEMPENHO compreendendo o resultado do FD, bem como todas as informações utilizadas para a sua aferição e dos ÍNDICES DE DESEMPENHO que o compõem.

11.1.1. 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 SP 156 ou outros canais, respeitada a privacidade dos USUÁRIOS.

11.2. O AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO deve consolidar e enviar à CONCESSIONÁRIA, ao PODER CONCEDENTE e à INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA o RELATÓRIO DE DESEMPENHO, compreendendo o resultado do FD no prazo de até 10 (dez) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

11.2.1. O RELATÓRIO DE DESEMPENHO acompanhará o RELATÓRIO DE CÁLCULO encaminhado pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO para a CONCESSIONÁRIA e PODER CONCEDENTE, nos termos do ANEXO V DO CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO E DO APORTE e ANEXO VIII – DIRETRIZES PARA CELEBRAÇÃO DE CONTRATO DE ADMINISTRAÇÃO DE CONTAS.

11.2.2. A INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA irá efetuar o pagamento da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA, nos termos do ANEXO V DO CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO E DO APORTE, com base no RELATÓRIO DE CÁLCULO, do qual é parte o resultado do FD constante no RELATÓRIO DE DESEMPENHO.

11.3. Recebido o RELATÓRIO DE DESEMPENHO, a CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE têm o prazo de até 15 (quinze) dias para avaliar e contestar o seu conteúdo.

11.3.1. Havendo discordância, a CONCESSIONÁRIA ou o PODER CONCEDENTE deverão apresentar seu próprio relatório de desempenho, dentro do prazo supramencionado, contendo o cálculo devidamente fundamentado dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, do FD e o novo valor da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA.

11.3.2. Eventual discordância quanto ao FD aferido pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO 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.

11.3.3. A diferença apurada no FD e na CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA deve ser liquidada no(s) mês(es) subsequente(s) à respectiva decisão, mediante o acréscimo ou o desconto da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA vincenda, em comunicação a ser encaminhada à INSTITUIÇÃO DEPOSITÁRIA, nos termos do ANEXO VIII – DIRETRIZES DE CONTRATO DE ADMINISTRAÇÃO DE CONTAS.

11.4. As vistorias para aferição dos Indicadores de desempenho devem ocorrer sem aviso prévio, devendo a CONCESSIONÁRIA conferir livre acesso aos fiscais do PODER CONCEDENTE e/ou aos responsáveis do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO a toda a ÁREA DA CONCESSÃO, desde que estejam a trabalho, devidamente credenciados e identificados.

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