



CONCORRÊNCIA Nº EC/003/2024/SGM-SEDP

PROCESSO SEI Nº 6011.2023/0002546-2

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP) NA MODALIDADE DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA PARA A REFORMULAÇÃO DO TERMINAL PARQUE DOM PEDRO II, RECUPERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE ÁREAS VERDES E REALIZAÇÃO DE MELHORAMENTOS VIÁRIOS NO ENTORNO, COM EXECUÇÃO DE SERVIÇOS DE ATIVAÇÃO, ZELADORIA E MANEJO AMBIENTAL

ANEXO IV DO CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

SUMÁRIO

CAPÍTULO I - DIRETRIZES GERAIS	4
1. Introdução.....	4
2. Cálculo do FATOR DE DESEMPENHO (FD)	4
3. Início da aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO e dos Indicadores	8
CAPÍTULO II - ÍNDICES E INDICADORES COMPONENTES DO FATOR DE DESEMPENHO	10
4. Índice de Ativação e Segurança (IAS).....	10
4.3. Indicador de Ativação (AT)	10
4.4. Indicador de Segurança (S)	12
5. Índice de Conservação e Disponibilidade (ICD).....	14
5.3. Indicador de Conservação e Manutenção (C).....	15
5.4. Indicador de Limpeza e Gestão de Resíduos (L)	17
5.5. Indicador de Disponibilidade (D)	19
5.6. Indicador de Conformidade (CF).....	20
5.7. Indicador de Infraestrutura de Drenagem (DR).....	22
6. Índice de Sustentabilidade Ambiental (ISA).....	24
6.3. Indicador de Manejo Ambiental (A).....	24
7. Índice de Responsabilidade Social (IRS).....	27
7.3. Indicador de Contrapartidas Sociais (CS)	27
8. Índice de Satisfação do Usuário (ISU)	28
8.4. Indicador de Satisfação do Usuário (SU)	29
8.5. Indicador de Satisfação com a Zeladoria (SZ).....	30
8.6. Indicador de Satisfação na Permanência (SP)	31
9. Mecanismo de Bonificação por Contrapartidas Sociais adicionais (B)	33
CAPÍTULO III - PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO.....	36
10. Seleção e contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	36
11. Processo de fiscalização.....	37

12. Quadro Resumo dos indicadores que compõe o Fator de Desempenho 39

MANUTA

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.

1.4.1. 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:

$$MD = \frac{(IAS * P_{IAS}) + (ICD * P_{ICD}) + (ISA * P_{ISA}) + (IRS * P_{IRS}) + (ISU * P_{ISU})}{(P_{IAS} + P_{ICD} + P_{ISA} + P_{IRS} + P_{ISU})}$$

Em que:

- *MD* é a média ponderada dos ÍNDICES DE DESEMPENHO pelos seus respectivos pesos;
- *IAS* é o Índice de Ativação e Segurança;
- *P_{IAS}* é o Peso do Índice de Ativação e Segurança;
- *ICD* é o Índice de Conservação e Disponibilidade;

- P_{ICD} é o Peso do Índice de Conservação e Disponibilidade;
- ISA é o Índice de Sustentabilidade Ambiental;
- P_{ISA} é o Peso do Índice de Sustentabilidade Ambiental;
- IRS é o Índice de Responsabilidade Social;
- P_{IRS} é o Peso do Índice de Responsabilidade Social;
- 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.

2.3.1. Caso a CONCESSIONÁRIA apresente pontuação igual a 0 em qualquer um dos Indicadores que compõem os ÍNDICES DE DESEMPENHO elencados na Tabela 2 deste ANEXO, seu FATOR DE DESEMPENHO será igual à MD, desde que a MD seja superior a 0,4 (quatro décimos), sem prejuízo do disposto no ANEXO IX do CONTRATO – PENALIDADES.

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 Ativação e Segurança (IAS)	25%	Trimestral
Índice de Conservação e Disponibilidade (ICD)	35%	Trimestral
Índice de Sustentabilidade Ambiental (ISA)	10%	Trimestral

ÍNDICE DE DESEMPENHO	PESO DO ÍNDICE*	FREQUÊNCIA MÍNIMA DE AFERIÇÃO
Índice de Responsabilidade Social (IRS)	10%	Trimestral
Índice de Satisfação do Usuário (ISU)	20%	Trimestral

2.4.1. Antes do início da aferição do Indicador AT, o ÍNDICE DE DESEMPENHO IAS terá peso 10%.

2.4.2. Antes do início da aferição do Indicador DR, o ÍNDICE DE DESEMPENHO ICD terá peso 30%.

2.4.3. Antes do início da sua aferição, os ÍNDICES DE DESEMPENHO IRS e ISU terão peso zerado.

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

2.4.5. Para fins de cálculo do FD mensal, deverão ser utilizados os ÍNDICES DE DESEMPENHO e Indicadores aferidos mais recentemente.

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

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

2.4.6. 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 são compostos por um ou mais indicadores, conforme apresentado na Tabela 2 abaixo, 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 Ativação e Segurança (IAS)	Indicador de Ativação (AT)	15%	AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	Vistoria <i>in loco</i>
			CONCESSIONÁRIA	Relatório de Execução de Encargos
	Indicador de Segurança (S)	10%	AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	Vistoria <i>in loco</i>

ÍNDICE DE DESEMPENHO	INDICADOR	PESO DO INDICADOR NO FD	RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES	FORMA DE AVALIAÇÃO DO INDICADOR
			CONCESSIONÁRIA	Relatório de Execução de Encargos
Índice de Conservação e Disponibilidade (ICD)	Indicador de Conservação e Manutenção (C)	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 Disponibilidade (D)	5%	AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	Vistoria <i>in loco</i>
	Indicador de Conformidade (CF)	5%	AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	Vistoria <i>in loco</i>
	Indicador de Infraestrutura de Drenagem (DR)	5%	AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	Vistoria <i>in loco</i>
CONCESSIONÁRIA			Relatório de Execução de Encargos	
Índice de Sustentabilidade Ambiental (ISA)	Indicador de Manejo Ambiental (A)	10%	AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO	Vistoria <i>in loco</i>
Índice de Responsabilidade Social (IRS)	Indicador de Contrapartidas Sociais (CS)	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)	5%	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)	10%	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 (cinquenta e cinco décimos) 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 deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1

(um) mês após a última medição do referido ÍNDICE DE DESEMPENHO, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

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 (cinquenta e cinco décimos).

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).

2.8. Na impossibilidade de aferição, por culpa do PODER CONCEDENTE, 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 atribuída nota máxima ao(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 DEFINITIVO DE CONCLUSÃO DE OBRAS.

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

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

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

3.2.2. 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.

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

- a) Indicador de Ativação (AT);
- b) Indicador de Infraestrutura de Drenagem (DR);

- c) Índice de Responsabilidade Social (IRS); e
- d) Índice de Satisfação do Usuário (ISU).

3.2.3. Caso algum Indicador aplicável ao REGIME DE OPERAÇÃO PROVISÓRIA não seja aferível devido à natureza do CONJUNTO DE INTERVENÇÃO entregue ou à inviabilidade fática de sua aferição, seu valor será considerado igual a um.

3.3. O Indicador de Infraestrutura de Drenagem (DR) começará a ser aferido em até 6 (seis) meses após a emissão do TERMO DEFINITIVO DE CONCLUSÃO DE OBRAS do CONJUNTO DE INTERVENÇÕES 1 ou do CONJUNTO DE INTERVENÇÕES 6, o que ocorrer primeiro, uma vez que são os únicos CONJUNTOS DE INTERVENÇÕES que contêm INTERVENÇÕES de implantação de Reservatórios Subterrâneos.

3.4. O Indicador de Ativação (AT), o Índice de Responsabilidade Social (IRS) e o Índice de Satisfação do Usuário (ISU) terão sua aferição iniciada a partir do REGIME DE OPERAÇÃO PLENA.

3.4.1. O Mecanismo de Bonificação por Contrapartidas Sociais adicionais terá a vigência condicionada ao início da aferição do Índice de Responsabilidade Social (IRS).

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

CAPÍTULO II - ÍNDICES E INDICADORES COMPONENTES DO FATOR DE DESEMPENHO

4. Índice de Ativação e Segurança (IAS)

4.1. O Índice de Ativação e Segurança (IAS) tem como objetivo monitorar a ativação e 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 Ativação e Segurança é composto pelos Indicadores de Ativação (AT) e Segurança (S), e será calculado conforme a seguinte fórmula:

$$IAS = \frac{(AT * P_{AT}) + (S * P_S)}{(P_{AT} + P_S)}$$

Em que:

- *IAS* é o Índice de Ativação e Segurança;
- *AT* é o Indicador de Ativação;
- *P_{AT}* é o Peso do Indicador de Ativação;
- *S* é o Indicador de Segurança; e
- *P_S* é o Peso do Indicador de Segurança.

4.3. Indicador de Ativação (AT)

4.3.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Ativação (AT) tem como objetivo monitorar a ativação comercial e sociocultural da ÁREA DA CONCESSÃO, conforme encargos definidos no ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

4.3.2. Método de aferição: A aferição do Indicador AT é feita pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO por meio de vistoria *in loco* à ÁREA DA CONCESSÃO para verificação da ativação dos quiosques e pontos de comércio e/ou serviços; para a verificação da realização de ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, junto ao Relatório de Execução de Encargos, documentação que comprove a realização e a divulgação junto ao público das ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO ao longo de cada mês.

4.3.2.1. Uma ATIVIDADE DE INTERESSE COLETIVO será considerada realizada quando estiver de acordo com as categorias, objetivos, dimensionamento de público e demais regramentos definidos no ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

4.3.3. Tabela de ocorrências: Durante a inspeção, o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO anotará as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 3 abaixo, e serão complementadas pelas informações apresentadas pela CONCESSIONÁRIA quanto à realização das ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO:

Tabela 3 – Ocorrências para o Indicador de Ativação (AT)

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	FORMA DE PONTUAÇÃO	FORMA DE AFERIÇÃO DO INDICADOR
Quantidade de quiosques em funcionamento inferior ao mínimo obrigatório	1	Por quiosque faltante	Vistoria <i>in loco</i>
Ausência de ativação de fachada ativa	1	Por ocorrência verificada	Vistoria <i>in loco</i>
Quantidade de horas de ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO inferior ao mínimo obrigatório conforme Anexo III do Contrato – Volume B	0,5	Por hora atividade não realizada	Relatório de Execução de Encargos
Ausência de divulgação das ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO conforme Anexo III do Contrato – Volume B	1	Por ocorrência verificada	Relatório de Execução de Encargos

4.3.3.1. 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.

4.3.3.2. Entende-se por “ativação” de fachadas ativas, bem como o “funcionamento de pontos comerciais e/ou de serviços” da Galeria Comercial, a ocupação desses espaços por usos comerciais ou de serviços de caráter comercial, abertos ao atendimento ao público no mínimo previstos no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA – VOLUME B.

4.3.3.2.1. Não serão considerados como “ativação” de fachadas ativas os acessos ao Terminal.

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-AT), calculada pela somatória da pontuação das ocorrências observadas. O Indicador AT, por sua vez, será obtido com base na Tabela 4 abaixo:

Tabela 4 – Sistema de Pontuação do Indicador de Ativação (AT)

PONTUAÇÃO TOTAL	AT
$PT-AT \leq 2$	1,00
$2 < PT-AT \leq 4$	0,90
$4 < PT-AT \leq 7$	0,75
$7 < PT-AT \leq 10$	0,55
$10 < PT-AT$	ZERO

4.4. Indicador de Segurança (S)

4.4.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Segurança (S) tem como objetivo monitorar os padrões de vigilância patrimonial, iluminação e demais encargos associados aplicáveis à ÁREA DA CONCESSÃO.

4.4.2. Método de aferição: A aferição do Indicador S é feita pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO por meio de vistoria *in loco* à ÁREA DA CONCESSÃO e pela apresentação, pela CONCESSIONÁRIA, junto ao Relatório de Execução de Encargos, 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.

4.4.2.1. 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.

4.4.3. Tabela de ocorrências: Durante a inspeção, o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO anotará as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 5 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 5 – 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 mês
Disponibilidade do sistema de CFTV: $93\% \leq t < 96\%$	2	Período de disponibilidade no mês
Disponibilidade do sistema de CFTV: $90\% \leq t < 93\%$	3	Período de disponibilidade no mês

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	FORMA DE PONTUAÇÃO
Disponibilidade do sistema de CFTV: $t < 90\%$	5	Período de disponibilidade no mês
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
Conformidade da iluminação noturna dos espaços livres: $n < 90\%$	1	Porcentagem da amostra atendendo à norma
Conformidade da iluminação noturna dos espaços livres: $93\% \leq n < 96\%$	2	Porcentagem da amostra atendendo à norma
Conformidade da iluminação noturna dos espaços livres: $90\% \leq n < 93\%$	3	Porcentagem da amostra atendendo à norma
Conformidade da iluminação noturna dos espaços livres: $n < 90\%$	5	Porcentagem da amostra atendendo à norma
Ocorrências policiais registradas internas ao gradil ou em ambientes internos	1	Por ocorrência registrada
Ocorrências policiais registradas externas ao gradil	0,5	Por ocorrência registrada

4.4.3.1. 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.

4.4.3.2. As ocorrências policiais ocorridas em áreas internas ao gradil ou em ambientes internos que tenham ocorrido em **EVENTOS DE INTERESSE DA MUNICIPALIDADE** ou em **EVENTOS ESPECIAIS** deverão ser registradas mas não serão contabilizadas para fins de aferição de desempenho.

4.4.4. 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 6 abaixo:

Tabela 6 – Sistema de Pontuação do Indicador de Segurança (S)

PONTUAÇÃO TOTAL	S
$PT-S \leq 4$	1,00
$4 < PT-S \leq 8$	0,90
$8 < PT-S \leq 14$	0,75
$14 < PT-S \leq 20$	0,55
$20 < PT-S$	ZERO

5. Índice de Conservação e Disponibilidade (ICD)

5.1. O Índice de Conservação e Disponibilidade (ICD) 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 Disponibilidade é composto pelos Indicadores de Conservação e Manutenção (C), Limpeza e Gestão de Resíduos (L), Disponibilidade (D), Conformidade (CF) e Infraestrutura de Drenagem (DR), e será calculado conforme a seguinte fórmula:

$$ICD = \frac{(C * P_C) + (L * P_L) + (D * P_D) + (CF * P_{CF}) + (DR * P_{DR})}{(P_C + P_L + P_D + P_{CF} + P_{DR})}$$

Em que:

- *ICD* é o Índice de Conservação e Disponibilidade;
- *C* é o Indicador de Conservação e Manutenção;
- *P_C* 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;
- *D* é o Indicador de Disponibilidade;
- *P_D* é o Peso do Indicador de Disponibilidade;
- *CF* é o Indicador de Conformidade;

- P_{CF} é o Peso do Indicador de Conformidade;
- DR é o Indicador de Infraestrutura de Drenagem; e
- P_{DR} é o Peso do Indicador de Infraestrutura de Drenagem.

5.2.1. Os Indicadores de Conservação e Manutenção (C), Limpeza e Gestão de Resíduos (L), e Disponibilidade (D) podem ser substituídos pelas notas substitutivas bonificadas, conforme regramento do item 9 – Mecanismo de Bonificação por Contrapartidas Sociais adicionais (B).

5.3. Indicador de Conservação e Manutenção (C)

5.3.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Conservação e Manutenção (C) 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 C 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 anotará as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 7 abaixo:

Tabela 7 – Ocorrências para o Indicador de Conservação e Manutenção (C)

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO			FORMA DE PONTUAÇÃO
	ÁREA EXTERNA AO GRADIL	ÁREA INTERNA AO GRADIL	AMBIENTE INTERNO	
Caminho de pedestre caixa, calçada ou ciclovia apresentando dano, buraco, desnível, fissura relevante ou outras falhas perceptíveis	1	1,5	-	Por ocorrência verificada
Caminho de pedestre, calçada ou ciclovia apresentando empoçamento, enxurrada ou caimento inadequado	1	1,5	-	Por ocorrência verificada
Mobiliário urbano apresentando dano, falha no acabamento, oxidação, partes soltas ou outros defeitos perceptíveis	1	1,5	-	Por ocorrência verificada
Poste apresentando dano, falha no acabamento, oxidação, ou outros defeitos perceptíveis	1	1,5	-	Por ocorrência verificada
Muro, mureta, gradil ou similar apresentando dano, falha no acabamento, ou outros defeitos perceptíveis	1	1,5	-	Por ocorrência verificada
Guia apresentando dano, deterioração,	1	1,5	-	Por ocorrência verificada

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO			FORMA DE PONTUAÇÃO
	ÁREA EXTERNA AO GRADIL	ÁREA INTERNA AO GRADIL	AMBIENTE INTERNO	
caiação, pintura ou outros defeitos perceptíveis				
Elemento estrutural (laje, viga, pilar etc.) apresentando dano, deterioração, desagregação, fissura relevante ou outros defeitos perceptíveis	1	1,5	1,5	Por ocorrência verificada
Elemento estrutural (laje, viga, pilar etc.) em risco ou instabilizado	2	3	3	Por ocorrência verificada
Escada ou rampa sem corrimão, guarda-corpo ou outro elemento de segurança obrigatório	1	1,5	1,5	Por ocorrência verificada
Escada ou rampa apresentando dano, deterioração, desagregação, fissura relevante ou outros defeitos perceptíveis	1	1,5	1,5	Por ocorrência verificada
Umidade por infiltração, capilaridade, falha na impermeabilização, fissura ou outra patologia	1	1,5	1,5	Por ocorrência verificada
Calha apresentando corrosão, acúmulo de detrito, entupimento ou outros defeitos perceptíveis	1	1,5	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	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	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	-	-	1,5	Por ocorrência verificada

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO			FORMA DE PONTUAÇÃO
	ÁREA EXTERNA AO GRADIL	ÁREA INTERNA AO GRADIL	AMBIENTE INTERNO	
Pichação ou outros registros de vandalismo	0,5	1,0	1,0	Por ocorrência verificada
A ocorrência oferece risco à segurança do USUÁRIO (exemplo: vidro quebrado)	0,5	0,5	0,5	Pontuação adicional para cada ocorrência que ofereça risco ao USUÁRIO
Não realização das atividades de desinsetização, desratização, desinfecção e limpeza das caixas d'água	-	-	0,5	Por atividade não realizada conforme cronograma disposto no Anexo III do Caderno de Encargos da Concessionária

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-C), calculada pela somatória da pontuação das ocorrências observadas. O Indicador C, por sua vez, será obtido com base na Tabela 8 abaixo:

Tabela 8 – Sistema de Pontuação do Indicador de Conservação e Manutenção (C)

PONTUAÇÃO TOTAL	C
$PT-C \leq 4$	1,00
$4 < PT-C \leq 8$	0,90
$8 < PT-C \leq 14$	0,75
$14 < PT-C \leq 20$	0,55
$20 < PT-C$	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 9 abaixo:

Tabela 9 – Ocorrências para o Indicador de Limpeza e Gestão de Resíduos (L)

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO			FORMA DE PONTUAÇÃO
	ÁREA EXTERNA AO GRADIL	ÁREA INTERNA AO GRADIL	AMBIENTE INTERNO	
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 uma ocorrência
Sujidade, fungos ou plantas invasoras, mancha, dejetos, detrito e/ou teia de aranha	-	-	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	1,5	Por ocorrência verificada
Quantidade insuficiente, ausência ou transbordamento de lixeiras	1	1,5	1,5	Por ocorrência verificada
Acúmulo de lixo e/ou entulho descartado de forma clandestina	2	3	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	2	Por ambiente interno ou Área Verde com pelo menos uma ocorrência
Presença de sujidades ou detritos nos elementos do tipo espelho d'água ou similares	1	1,5	1	Por ambiente interno ou Área Verde com pelo menos uma ocorrência
Ausência de lixeiras de coleta seletiva	1	1,5	-	Por Área Verde com pelo menos uma ocorrência
Ausência de lixeira para recolhimento de dejetos de animais domésticos	0,5	1	-	Por Área Verde com pelo menos uma ocorrência
Presença de sujidades ou detritos nos bosques, gramados, canteiros ou jardins e mobiliários das áreas verdes	1	1,5	-	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
Presença de sujidades ou detritos nas calçadas externas às Áreas Verdes	0,5	-	-	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 10 abaixo:

Tabela 10 – Sistema de Pontuação do Indicador de Limpeza e Gestão de Resíduos (L)

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

5.5. Indicador de Disponibilidade (D)

5.5.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Disponibilidade (D) tem como objetivo avaliar a disponibilidade de equipamentos e de serviços na ÁREA DA CONCESSÃO.

5.5.2. Método de aferição: A aferição do Indicador D 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 11 abaixo:

Tabela 11 – Ocorrências para o Indicador de Disponibilidade (D)

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO			FORMA DE PONTUAÇÃO
	ÁREA EXTERNA AO GRADIL	ÁREA INTERNA AO GRADIL	AMBIENTE INTERNO	
Ausência ou indisponibilidade de brinquedos do playground da Praça Cívica	1	1,5	-	Por brinquedo ausente ou indisponível
Ausência ou indisponibilidade de quadra esportiva na Praça Cívica	2	3	-	Por quadra ausente ou indisponível
Ausência ou indisponibilidade de equipamentos de ginástica na Praça Cívica	1	1,5	-	Por equipamento ausente ou indisponível
Ausência ou indisponibilidade de pista de skate na Praça Cívica ou no Skate Park	2	3	-	Por pista de skate ausente ou indisponível
Ausência ou indisponibilidade de bebedouro	1	1,5	1,5	Por bebedouro ausente ou indisponível

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO			FORMA DE PONTUAÇÃO
	ÁREA EXTERNA AO GRADIL	ÁREA INTERNA AO GRADIL	AMBIENTE INTERNO	
Ausência ou indisponibilidade de sanitários	1	1,5	1,5	Por cabine, mictório ou torneira ausente ou indisponível
Ausência ou indisponibilidade de bancos	2	3	-	Por Área Verde sem bancos
Ausência ou indisponibilidade de paraciclos	1	1,5	-	Por Área Verde sem paraciclos
Ausência ou indisponibilidade de guaritas para vigilantes ou seguranças	1	1,5	-	Por guarita ausente ou indisponível
Ausência ou indisponibilidade de internet Wi-Fi	1	1,5	-	Por Área Verde com pelo menos uma ocorrência
Ausência ou indisponibilidade de elemento do tipo espelho d'água ou similar por tempo superior ao necessário para limpeza e manutenção	2	3	2	Por Área Verde ou ambiente com pelo menos uma ocorrência
Ausência ou insuficiência de sinalização para pedestres/ciclistas (wayfinding)	1	1,5	1,5	Por Área Verde 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-D), calculada pela somatória da Pontuação das ocorrências observadas. O Indicador D, por sua vez, será obtido com base na Tabela 12 abaixo:

Tabela 12 – Sistema de Pontuação do Indicador de Disponibilidade (D)

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

5.6. Indicador de Conformidade (CF)

5.6.1. 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.

5.6.2. 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.

5.6.3. 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:

Tabela 13 – Ocorrências para o Indicador de Conformidade (CF)

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	FORMA DE PONTUAÇÃO
Ausência ou indisponibilidade de brinquedo acessível no playground	1	Por brinquedo ausente ou indisponível
Ausência ou indisponibilidade de bebedouro acessível	1	Por bebedouro 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
Balcão de atendimento acessível nos ambientes destinados a esse fim 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 menos uma ocorrência
Portões fechados obstruindo ou reduzindo a capacidade de fuga e dispersão de aglomeração de pessoas	2	Por ocorrência verificada

5.6.4. 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 14 abaixo:

Tabela 14 – 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

5.7. Indicador de Infraestrutura de Drenagem (DR)

5.7.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Infraestrutura de Drenagem (DR) tem como objetivo monitorar os padrões de operação, conservação, limpeza e disponibilidade dos reservatórios subterrâneos da ÁREA DA CONCESSÃO.

5.7.2. Método de aferição: A aferição do Indicador DR é feita pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO por meio de vistoria *in loco* aos reservatórios subterrâneos da ÁREA DA CONCESSÃO; a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, junto ao Relatório de Execução de Encargos, documentação que comprove o tempo total de operação plena do CCO ao longo de cada mês.

5.7.2.1. Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente a comprovação supramencionada ou em caso de insuficiência das informações prestadas, será considerado tempo de inoperância superior a 72 horas para os fins da Tabela de Ocorrências e do Sistema de Pontuação, descritos abaixo.

5.7.3. 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 Infraestrutura de Drenagem (DR)

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	FORMA DE PONTUAÇÃO
Acúmulo de detritos e sujidades nos reservatórios	5	Por reservatório
Vegetação espontânea sem poda	5	Por reservatório
Disponibilidade do volume útil efetivo reduzida por conta de acúmulo de detritos e/ou assoreamento: $96\% \leq v < 98\%$	10	Por reservatório
Disponibilidade do volume útil efetivo reduzida por conta de acúmulo de detritos e/ou	20	Por reservatório

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	FORMA DE PONTUAÇÃO
assoreamento: $93\% \leq v < 96\%$		
Disponibilidade do volume útil efetivo reduzida por conta de acúmulo de detritos e/ou assoreamento: $90\% \leq v < 93\%$	35	Por reservatório
Disponibilidade do volume útil efetivo reduzida por conta de acúmulo de detritos e/ou assoreamento: $v < 90\%$	50	Por reservatório
Iluminação deficiente	1	Por reservatório
Gerador inoperante	1	Por ocorrência observada
Entrada de energia desligada	1	Por ocorrência observada
Bombas e comportas não operacionais: $10\% < n \leq 15\%$	2	Por conjunto de bombas e comportas de cada reservatório
Bombas e comportas não operacionais: $15\% < n \leq 20\%$	4	Por conjunto de bombas e comportas de cada reservatório
Bombas e comportas não operacionais: $20\% < n \leq 25\%$	7	Por conjunto de bombas e comportas de cada reservatório
Bombas e comportas não operacionais: $25\% < n$	10	Por conjunto de bombas e comportas de cada reservatório
Inoperância do CCO: $36 < t \leq 48$ h/mês	1	Conforme tempo de operação do CCO
Inoperância do CCO: $48 < t \leq 60$ h/mês	2	Conforme tempo de operação do CCO
Inoperância do CCO: $60 < t \leq 72$ h/mês	3	Conforme tempo de operação do CCO
Inoperância do CCO: 72 h/mês $< t$	5	Conforme tempo de operação do CCO
Presença de elementos estruturais em risco ou instabilizados	3	Por reservatório
Presença de elementos estruturais em risco ou instabilizados: até 3 meses após a notificação	6	Por reservatório
Presença de elementos estruturais em risco ou instabilizados: de 3 até 6 meses após a notificação	10	Por reservatório
Presença de elementos estruturais em risco ou instabilizados: mais de 6 meses após a notificação	15	Por reservatório

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

Tabela 16 – Sistema de Pontuação do Indicador de Infraestrutura de Drenagem (DR)

PONTUAÇÃO TOTAL	DR
PT-DR ≤ 10	1,00
10 < PT-DR ≤ 20	0,90
20 < PT-DR ≤ 35	0,75
35 < PT-DR ≤ 50	0,55
50 < PT-DR	ZERO

6. Índice de Sustentabilidade Ambiental (ISA)

6.1. O Índice de Sustentabilidade Ambiental (ISA) tem como objetivo avaliar o atendimento da CONCESSIONÁRIA aos encargos relativos à sustentabilidade ambiental e ao manejo das Áreas Verdes, especialmente àquelas disciplinadas no ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

6.2. O Índice de Sustentabilidade Ambiental é composto pelo Indicador de Manejo Ambiental (A):

$$ISA = A$$

Em que:

- ISA é o Índice de Sustentabilidade Ambiental; e
- A é o Indicador de Manejo Ambiental.

6.3. Indicador de Manejo Ambiental (A)

6.3.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Manejo Ambiental (A) tem como objetivo monitorar os padrões de qualidade de manejo das Áreas Verdes, árvores 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.

6.3.2.1. Para fins de aferição do Indicador, são consideradas Áreas Verdes as seguintes áreas, conforme descritas no ANEXO III DO CONTRATO – APÊNDICE I – PROGRAMA DE NECESSIDADES:

- a) Praça Fernando Costa;
- b) Praça Ragueb Chohfi;
- c) Praça do Caracol;
- d) ÁREA VERDE adjacente ao TERMINAL;
- e) Boulevard;
- f) ÁREA VERDE adjacente ao Batalhão;
- g) ÁREA VERDE adjacente ao Gasômetro;
- h) Praça Cívica Ulisses Guimarães;
- i) ÁREA VERDE adjacente ao Catavento;
- j) Praça São Vito e baixo do Viaduto Diário Popular;
- k) Praça Panorâmica; e
- l) Skate Park.

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

6.3.3. Tabela de ocorrências: durante a inspeção, o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO anotará as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 17 abaixo:

Tabela 17 – Ocorrências para o Indicador de Manejo Ambiental (A)

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO		FORMA DE PONTUAÇÃO
	ÁREA EXTERNA AO GRADIL	ÁREA INTERNA AO GRADIL	
Descaracterização do projeto paisagístico	2	3	Por Área Verde com pelo menos uma ocorrência
Grama mal cortada/aparada	2	3	Por Área Verde com pelo menos uma ocorrência
Grama com má qualidade, com buracos, solo exposto, falhas, pedras, cupinzeiros, formigueiros etc.	2	3	Por Área Verde com pelo menos uma ocorrência
Gramados sem controle de pragas por roçagem manual e outras atividades (sem utilização de herbicidas)	2	3	Por Área Verde com pelo menos uma ocorrência
Presença de caiação ou qualquer tipo de pintura no tronco das plantas	1	1,5	Por ocorrência verificada
Presença de adereços, enfeites, placas e similares fixadas com prego, grampo, arame no	1	1,5	Por ocorrência verificada

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO		FORMA DE PONTUAÇÃO
	ÁREA EXTERNA AO GRADIL	ÁREA INTERNA AO GRADIL	
tronco de plantas			
Registro de plantas mortas ou com problemas fitossanitários	1	1,5	Por ocorrência verificada
Registro desnecessário de supressão de árvores	1	1,5	Por ocorrência verificada
Ocorrência de espécies invasoras	1	1,5	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	1,5	Por ocorrência verificada
Poda incompleta ou incorreta	1	1,5	Por ocorrência verificada
Presença de animais sendo alimentados ou maltratados por usuários ou prestadores de serviço	1	1,5	Por ocorrência verificada
Presença de processos erosivos e/ou de compactação do solo	1	1,5	Por ocorrência verificada
Ausência de grelha arvoreira em árvore localizada em calçada ou caminho sujeito a alta circulação de pedestres	1	1,5	Por ocorrência verificada
Jardim de chuva com plantas malconservadas, acúmulo de resíduos e/ou solo compactado	1	1,5	Por ocorrência verificada
Presença de poça d'água e/ou de lama salvo em caso de jardim de chuva ou similar	1	1,5	Por ocorrência verificada

6.3.3.1. Para os fins da tabela acima, a Praça Panorâmica será considerada “área interna ao gradil”.

6.3.4. 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 18 abaixo:

Tabela 18 – Sistema de Pontuação do Indicador de Manejo Ambiental (A)

PONTUAÇÃO TOTAL	A
PT-A ≤ 6	1,00
6 < PT-A ≤ 12	0,90
12 < PT-A ≤ 21	0,75
21 < PT-A ≤ 30	0,55
30 < PT-A	ZERO

7. Índice de Responsabilidade Social (IRS)

7.1. O Índice de Responsabilidade Social (IRS) tem como objetivo avaliar o atendimento da CONCESSIONÁRIA aos encargos relativos às Contrapartidas Sociais, especialmente aquelas disciplinadas no ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

7.2. O Índice de Responsabilidade Social é composto pelo Indicador de Contrapartidas Sociais (CS):

$$IRS = CS$$

Em que:

- *IRS* é o Índice de Responsabilidade Social; e
- *CS* é o Indicador de Contrapartidas Sociais.

7.3. Indicador de Contrapartidas Sociais (CS)

7.3.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Contrapartidas Sociais (CS) tem como objetivo monitorar o cumprimento das Contrapartidas Sociais obrigatórias pela CONCESSIONÁRIA.

7.3.2. Método de aferição: A aferição do Indicador CS é feita pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO por meio de vistoria *in loco* à ÁREA DA CONCESSÃO para verificação das disponibilidades e da realização das Contrapartidas Sociais; de modo a comprovar os dias de disponibilização dos Chuveiros Públicos e

da Lavanderia Pública, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, junto ao Relatório de Execução de Encargos, documentação que comprove a disponibilidade desses serviços.

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 19 abaixo:

Tabela 19 – Ocorrências para o Indicador de Contrapartidas Sociais (CS)

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	FORMA DE PONTUAÇÃO
Quantidade de dias com “Chuveiros Públicos da ÁREA DA CONCESSÃO” disponível inferior ao mínimo obrigatório	2	Por dia não realizado
Quantidade de dias com “Lavanderia Pública da ÁREA DA CONCESSÃO” disponível inferior ao mínimo obrigatório	2	Por dia não realizado
Kit Higiene faltante	1	Por ocorrência verificada
Armários indisponíveis	1	Por ocorrência verificada
Ponto de doação de roupas indisponível	1	Por ocorrência verificada
Falta de materiais para higienização das roupas	2	Por ocorrência verificada

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-CS), calculada pela somatória da pontuação das ocorrências observadas. O Indicador CS, por sua vez, será obtido com base na Tabela 20 abaixo:

Tabela 20 – Sistema de Pontuação do Indicador de Contrapartidas Sociais (CS)

PONTUAÇÃO TOTAL	CS
$PT-CS \leq 2$	1,00
$2 < PT-CS \leq 4$	0,90
$4 < PT-CS \leq 7$	0,75
$7 < PT-CS \leq 10$	0,55
$10 < PT-CS$	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 (U), Satisfação com a Zeladoria (Z) e Satisfação na Permanência (P), 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 10.8.

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 (quadras, pista de skate, ginástica, playground etc.), serviços (sanitários, quiosques, Galeria Comercial 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 ao gradil e peso de 60% para a nota média das entrevistas realizadas em áreas internas ao gradil ou em ambientes internos. O Indicador SU será obtido com base na Tabela 21 abaixo:

Tabela 21 – 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;
- i. Limpeza; e
- ii. Manejo das áreas verdes.

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;
- a) conservação e manutenção das calçadas e caminhos de pedestres;
- b) conservação e limpeza do mobiliário urbano (bancos, lixeiras, paraciclos, bebedouros);

- c) conservação e limpeza do playground e dos equipamentos esportivos (quadra, pista de skate, ginástica etc.);
- d) conservação e limpeza do espelho d'água ou similar;
- e) limpeza dos canteiros e áreas verdes; e
- f) conservação e manejo dos canteiros 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 ao gradil e peso de 60% para a nota média das entrevistas realizadas em áreas internas ao gradil ou em ambientes internos. O Indicador SZ, por sua vez, será obtido com base na Tabela 22 abaixo:

Tabela 22 – Sistema de Pontuação do Indicador de Satisfação com a Zeladoria (SZ)

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

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 equipamentos esportivos (quadra, pista de skate, ginástica etc.);
- f) oferta de mobiliário urbano (bancos, lixeiras, paraciclos);
- g) oferta de sanitários e bebedouros;
- h) oferta de internet Wi-Fi;
- i) 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 ao gradil ou ambientes internos, e 40% para as entrevistas realizadas em áreas externas ao gradil. O Indicador SP, por sua vez, será obtido com base na Tabela 23 abaixo:

Tabela 23 – Sistema de Pontuação do Indicador de Satisfação na Permanência (SP)

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

NOTA MÉDIA	SP
$3,5 < \text{NM-SP} \leq 4,0$	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 por Contrapartidas Sociais adicionais (B)

9.1. Objetivo: O Mecanismo de Bonificação por Contrapartidas Sociais (B) tem como objetivo bonificar a realização pela CONCESSIONÁRIA de Contrapartidas Sociais adicionais às de caráter obrigatório, disciplinadas no ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

9.1.1. O Mecanismo de Bonificação poderá incrementar, nos termos deste item, os Indicadores de Conservação e Manutenção (C), Limpeza e Gestão de Resíduos (L) e Disponibilidade (D), produzindo uma nota substitutiva bonificada para cada Indicador citado, (C'), (D') e (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 é feita por meio da apresentação, sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA junto ao Relatório de Execução de Encargos, de documentação que comprove realização e a divulgação ao longo de cada mês, de Contrapartidas Sociais adicionais às mínimas obrigatórias.

9.2.1. A documentação deverá conter relatórios dos dias em que as Contrapartidas Sociais estiveram em operação, com nomes, assinaturas dos USUÁRIOS e horários de uso.

9.3. Tabela de ocorrências: Após entrega da documentação comprobatória da realização de Contrapartidas Sociais, será calculada a somatória da pontuação das ocorrências adicionais observadas conforme Tabela 24 abaixo:

Tabela 24 – Ocorrências para o Mecanismo de Bonificação por Contrapartidas Sociais (B)

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	FORMA DE PONTUAÇÃO
Quantidade de dias com “Chuveiros Públicos da ÁREA DA CONCESSÃO” disponíveis superior ao mínimo obrigatório	0,40	Por dia adicional
Quantidade de dias com “Lavanderia Pública da ÁREA DA CONCESSÃO” disponíveis superior ao mínimo obrigatório	0,40	Por dia adicional

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	FORMA DE PONTUAÇÃO
A CONCESSIONÁRIA emprega funcionários oriundos do Centro de Apoio ao Trabalho e ao Empreendedorismo da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	0,50	Por funcionário registrado em Carteira de Trabalho

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 25 abaixo:

Tabela 25 – Sistema de pontuação do Mecanismo de Bonificação por Contrapartidas Sociais (B)

PONTUAÇÃO TOTAL	B
PT-B > 30	1,00
30 ≤ PT-B > 20	0,90
20 ≤ PT-B > 10	0,75
10 ≤ PT-B > 6	0,55
6 ≤ PT-B	ZERO

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

$$C' = L' = D' = \frac{[(C * P_C) + (L * P_L) + (D * P_D)] + B}{2}$$

Em que:

- $C' = L' = D'$ é a nota substitutiva bonificada para os Indicadores C, L e D;
- C é o Indicador de Conservação e Manutenção;
- P_C 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;
- D é o Indicador de Disponibilidade;
- P_D é o Peso do Indicador de Disponibilidade;
- B é a nota do Mecanismo de Bonificação.

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

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

MANUATA

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 a 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. 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.

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

10.7. 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.

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

10.8. 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 DEFINITIVO DE CONCLUSÃO DE OBRAS do primeiro CONJUNTO DE INTERVENÇÕES a ser concluído e atestado pela CERTIFICADORA DE OBRAS, 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 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 nos Canais de Atendimento SP156 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.

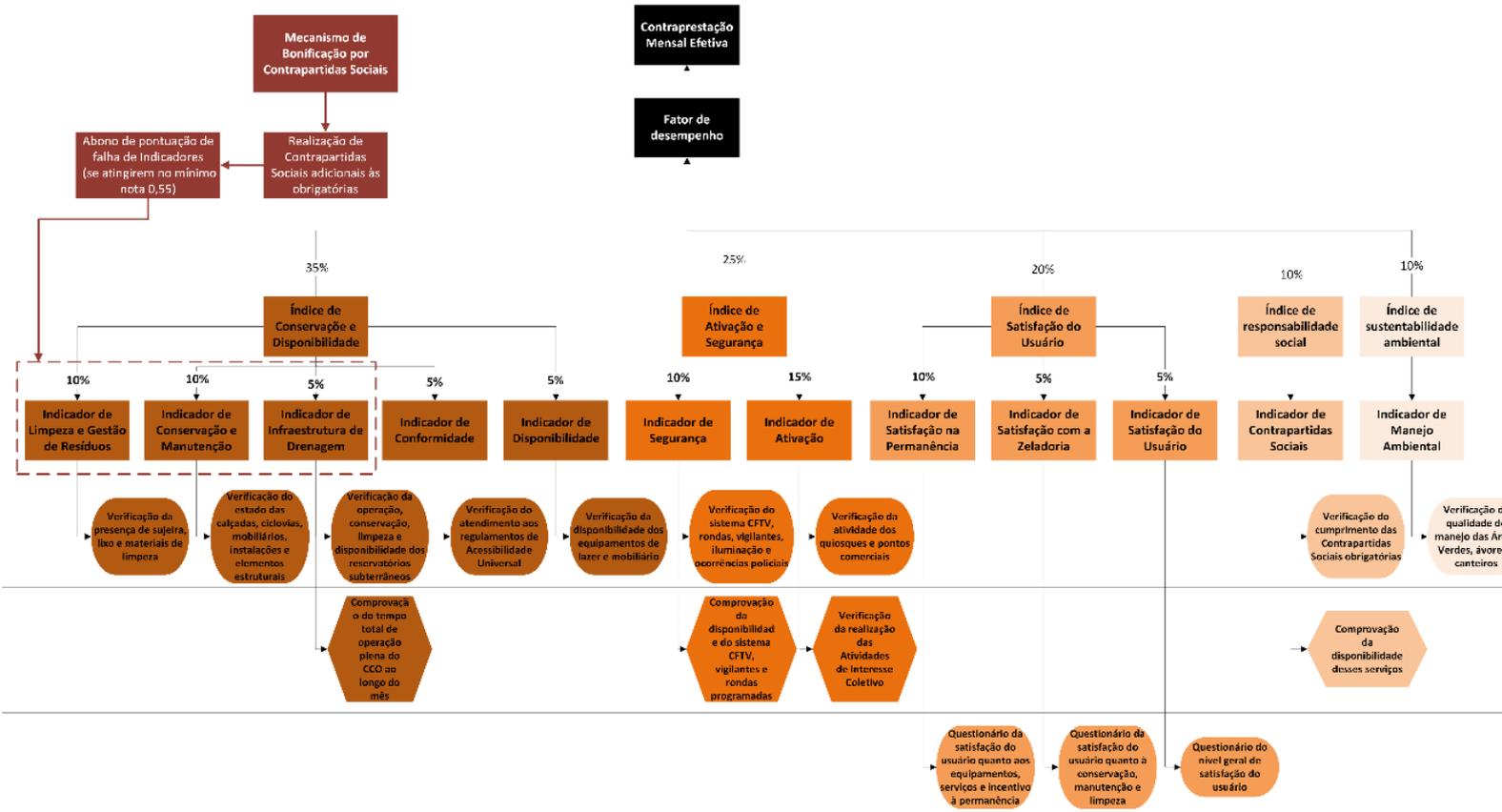
11.3.2. Eventual discordância quanto ao FD aferido pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO trazida pela CONCESSIONÁRIA ou PODER CONCEDENTE deve ser solucionada entre as PARTES por meio dos mecanismos de solução de conflitos previstos no Capítulo XIV – SOLUÇÃO DE CONFLITOS do CONTRATO.

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*.

12. Quadro Resumo dos indicadores que compõe o Fator de Desempenho



Fonte: Elaboração própria