

**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL N° 001/SVMA/2018**

CONCESSÃO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS PARQUES IBIRAPUERA, JACINTHO ALBERTO, EUCALIPTOS, TENENTE BRIGADEIRO FARIA LIMA, LAJEADO E JARDIM FELICIDADE, BEM COMO A EXECUÇÃO DE OBRAS E SERVIÇOS DE ENGENHARIA.

**MINUTA DE CONTRATO**

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

**APÊNDICE ÚNICO**

<b>ID 1</b>	<b>Indicador:</b> Limpeza																																												
<b>Objetivos do indicador:</b>  Garantir um alto nível de limpeza em todas as edificações incluídas na concessão e suas infraestruturas, compreendendo, mas não se limitando, a limpeza de sanitários, vias, áreas de alimentação, áreas de evento (durante e após a realização dos mesmos), entorno de edificações, interior de edificações, margens de lagos e espelhos d'água etc.																																													
<p><b>Forma de Medição:</b></p> <p>A medição será realizada <i>in loco</i> por agentes designados pelo PODER CONCEDENTE. Para a atribuição das notas deverão ser observados o Plano Operacional de Limpeza e os Relatórios de Atividades da CONCESSIONÁRIA. A Nota do Indicador de Desempenho Limpeza, ID01, é derivada do desempenho aferido pela nota Nt-L, conforme o sistema de pontuação ao lado. Para se chegar à Nt-L deverão ser realizadas tantas medições quanto o PODER CONCEDENTE considerar necessárias, respeitada a periodicidade mínima. As notas a serem atribuídas para os Equipamentos/Utilidades, para cada medição, serão iguais a 0% (zero) ou iguais ao valor da Nota Máxima indicada na tabela abaixo para o respectivo Equipamento/Unidade. As notas L1, L2, L3, L4, L5 e L6 serão definidas pela média das notas atribuídas em cada medição.</p> <table border="1" data-bbox="231 757 959 1055"> <thead> <tr> <th>Equipamento/Utilidade</th> <th>Objeto</th> <th>Cumprimento</th> <th>Nota Máxima</th> <th>Nota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sanitário</td> <td>Limpeza e Suprimentos</td> <td rowspan="7">Alcançado</td> <td>20%</td> <td>L1</td> </tr> <tr> <td>Interior de equipamento/utilidade</td> <td rowspan="6">Limpeza</td> <td>15%</td> <td>L2</td> </tr> <tr> <td>Áreas de alimentação</td> <td>15%</td> <td>L3</td> </tr> <tr> <td>Áreas de eventos</td> <td>15%</td> <td>L4</td> </tr> <tr> <td>Passeios e áreas abertas</td> <td>20%</td> <td>L5</td> </tr> <tr> <td>Margens de lagos e espelhos</td> <td>15%</td> <td>L6</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Total:</b></td> <td><b>100%</b></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fórmula de cálculo</b>                      <b>Nt-L = L1 + L2 + L3 + L4 + L5 + L6</b></p>	Equipamento/Utilidade	Objeto	Cumprimento	Nota Máxima	Nota	Sanitário	Limpeza e Suprimentos	Alcançado	20%	L1	Interior de equipamento/utilidade	Limpeza	15%	L2	Áreas de alimentação	15%	L3	Áreas de eventos	15%	L4	Passeios e áreas abertas	20%	L5	Margens de lagos e espelhos	15%	L6	<b>Total:</b>		<b>100%</b>		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Sistema de Pontuação</th> </tr> <tr> <th>Critério</th> <th>ID01</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95% ≤ Nt-L ≤ 100%</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>80% ≤ Nt-L &lt; 95%</td> <td>0,9</td> </tr> <tr> <td>70% ≤ Nt-L &lt; 80%</td> <td>0,7</td> </tr> <tr> <td>50% ≤ Nt-L &lt; 70%</td> <td>0,5</td> </tr> <tr> <td>Nt-L &lt; 50%</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Sistema de Pontuação		Critério	ID01	95% ≤ Nt-L ≤ 100%	1	80% ≤ Nt-L < 95%	0,9	70% ≤ Nt-L < 80%	0,7	50% ≤ Nt-L < 70%	0,5	Nt-L < 50%	0
Equipamento/Utilidade	Objeto	Cumprimento	Nota Máxima	Nota																																									
Sanitário	Limpeza e Suprimentos	Alcançado	20%	L1																																									
Interior de equipamento/utilidade	Limpeza		15%	L2																																									
Áreas de alimentação			15%	L3																																									
Áreas de eventos			15%	L4																																									
Passeios e áreas abertas			20%	L5																																									
Margens de lagos e espelhos			15%	L6																																									
<b>Total:</b>			<b>100%</b>																																										
Sistema de Pontuação																																													
Critério	ID01																																												
95% ≤ Nt-L ≤ 100%	1																																												
80% ≤ Nt-L < 95%	0,9																																												
70% ≤ Nt-L < 80%	0,7																																												
50% ≤ Nt-L < 70%	0,5																																												
Nt-L < 50%	0																																												
<p><b>Localização:</b></p> <p>O indicador abrange os serviços realizados em edificações, infraestruturas, mobiliário e equipamentos localizados dentro da ÁREA DA CONCESSÃO, incluindo as vias de acesso, áreas ao ar livre internas e o calçamento que circunda o gradil dos PARQUES (calçada adjacente ao gradil perimetral). Excluem-se da área de responsabilidade, as áreas internas às edificações que não são de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, como os EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS.</p>	<p><b>Verificador:</b></p> <p>PODER CONCEDENTE (com equipe própria ou por meio de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO)</p>																																												
<p><b>Periodicidade mínima:</b></p> <p>Para a atribuição da nota trimestral deste indicador, cada um dos Equipamentos/Utilidades deverá ser vistoriado ao menos 5 (cinco) vezes a cada trimestre. Deverá ser respeitada uma distância mínima de 1 (um) dia entre as medições.</p>	<p><b>Ativação:</b></p> <p>A partir do primeiro mês de janeiro ou julho, o que vier antes, posterior à assunção do respectivo PARQUE ou o término do PERÍODO DE CONCESSÃO DA CONCESSIONÁRIA, para PARQUE IBIRAPUERA.</p>																																												

**ID 2****Indicador:**

Qualidade e atualidade de equipamentos

**Objetivos do indicador:**

Garantir a manutenção preventiva e corretiva de edificações (sanitários, portarias, restaurantes, lanchonetes, equipamentos culturais e administrativos, marquises etc.), infraestrutura (sinalização e comunicação visual, pavimentação, iluminação, sistema de câmeras, passeios, pistas de caminhada e corrida, pontes etc.), mobiliário (bancos, mesas, bebedouros, lixeiras, paraciclos, brinquedos de *playground*, aparelhos academias ao ar livre etc.) e equipamentos (aparelhos de ar-condicionado, elevadores, cabines primárias etc). Entende-se por qualidade do serviço o grau de aderência do trabalho executado em relação aos planos operacionais de manutenção preventiva e corretiva.

**Forma de Medição:**

A medição será realizada por meio de vistoria *in loco*, por agentes designados pelo PODER CONCEDENTE.  
Para a atribuição das notas deverão se observados o Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e MOBILIÁRIO e os Relatórios de Atividades da CONCESSIONÁRIA.

A Nota do Indicador de Desempenho Qualidade e Atualidade de Equipamentos, ID02, é derivada do desempenho aferido pela nota Nt-Q conforme o sistema de pontuação ao lado.

Para se chegar à Nt-Q, deverão ser realizadas tantas medições quanto o PODER CONCEDENTE julgar necessárias, respeitada a periodicidade mínima.

As notas a serem atribuídas para os Serviços/Itens, para cada medição, serão iguais a 0% (zero), ou iguais ao valor da Nota Máxima indicada na tabela abaixo para o respectivo Serviço/Item.

As notas M1, M2, M3, ..., M8 serão definidas pela média das notas atribuídas em cada medição.

**Sistema de Pontuação**

<b>Critério</b>	<b>ID02</b>
$95\% \leq Nt-Q \leq 100\%$	1
$80\% \leq Nt-Q < 95\%$	0,9
$70\% \leq Nt-Q < 80\%$	0,7
$50\% \leq Nt-Q < 70\%$	0,5
$Nt-Q < 50\%$	0

<b>Sistema de Notas</b>			
<b>Serviço/ Item</b>	<b>Cumprimento</b>	<b>Nota Máxima</b>	<b>Nota</b>
MP/ Edificações	Alcançado	15%	M1
MC/ Edificações		10%	M2
MP/ Infraestruturas		15%	M3
MC/ Infraestruturas		10%	M4
MP/ Mobiliários		15%	M5
MC/ Mobiliários		10%	M6
MP/ Equipamentos		15%	M7
MC/ Equipamentos		10%	M8
<b>Total:</b>		<b>100%</b>	

MP: Manutenção Preventiva

MC: Manutenção Corretiva

**Fórmula de cálculo**

$$Nt-Q = M1 + M2 + M3 + M4 + M5 + M6 + M7 + M8$$

**Localização:**

O indicador abrange os serviços realizados em edificações, infraestruturas, mobiliário e equipamentos localizados dentro da ÁREA DA CONCESSÃO. Excluem-se da área de responsabilidade as áreas internas às edificações que não são de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, como os EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS

**Verificador:**

PODER CONCEDENTE (com equipe própria ou por meio de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO)

**Periodicidade mínima:**

Para a atribuição da nota trimestral deste indicador, cada um dos Serviços/Itens deverá ser vistoriado ao menos 5 (cinco) vezes a cada trimestre. Deverá ser respeitada uma distância mínima de 1 (um) dia entre as medições.

**Ativação:**

A partir do primeiro mês de janeiro ou julho, o que vier antes, posterior à assunção do respectivo PARQUE ou o término do PERÍODO DE CONCESSÃO DA CONCESSIONÁRIA, para PARQUE IBIRAPUERA.

<b>ID 3</b>	<b>Indicador:</b> Cuidado à fauna silvestre e ornamental
<b>Objetivos do indicador:</b> <p>Garantir alto nível de conservação e cuidados com animais silvestres e ornamentais, mantendo essas populações preservadas e oferecendo-lhes, quando pertinente, alimentação, cuidados médicos, prevenção de incidentes e perigos, etc.</p>	
<b>Forma de Medição:</b> <p>A medição será realizada por meio de vistoria <i>in loco</i>, para observar se estão sendo oferecidos cuidados adequados pela CONCESSIONÁRIA a esses animais.</p> <p>Para a atribuição da Nota do Indicador de Desempenho Cuidado a Fauna Silvestre e Ornamental, ID03, deverão ser observados o Plano de Manejo e Conservação da Fauna e os Relatórios de Atividades da CONCESSIONÁRIA.</p> <p>A Nota do Indicador de Desempenho Cuidado a Fauna Silvestre e Ornamental, deverá estar contida num intervalo entre 0 (zero) e 1 (um), onde 1 (um) representa o melhor desempenho possível, acompanhada das devidas justificativas técnicas. Para o caso de medições adicionais às definidas pela periodicidade mínima, o indicador ID03 será composto pela média das notas de cada medição.</p>	
<b>Abrangência:</b> <p>Abrange toda a fauna silvestre e ornamental presente nos PARQUES.</p>	<b>Verificador:</b> <p>PODER CONCEDENTE (com equipe própria ou por meio de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO).</p>
<b>Periodicidade mínima:</b> <p>Deverá ser realizada pelo menos 1 (uma) vistoria <i>in loco</i>, incluindo exames clínicos. Caso seja aferida mais de uma vez, será feito o cálculo da média da análise de conformidade.</p>	<b>Ativação:</b> <p>A partir do primeiro mês de janeiro ou julho, o que vier antes, posterior à assunção do respectivo PARQUE ou o término do PERÍODO DE CONCESSÃO DA CONCESSIONÁRIA, para PARQUE IBIRAPUERA.</p>

**ID 4****Indicador:**

Manejo de áreas verdes

**Objetivos do indicador:**

Garantir um alto nível de conservação das áreas verdes do parque, mantendo-as de forma adequada, incluindo gramados, áreas ajardinadas e arborizadas, de acordo com a boa técnica recomendada, dentro das exigências normativas vigentes.

**Forma de Medição:**

A medição será realizada *in loco* por agentes designados pelo PODER CONCEDENTE. Para a atribuição das notas, deverão ser observados os Plano Operacional de Manejo e Conservação de Recursos Naturais e os Relatórios de Atividades da CONCESSIONÁRIA.

A Nota do Indicador de Desempenho Manejo de Áreas Verdes, ID04, é derivada do desempenho aferido pela nota Nt-M, conforme o sistema de pontuação ao lado.

Para se chegar à Nt-M deverão ser realizadas tantas medições quanto o Poder Concedente julgar necessárias, respeitada a periodicidade mínima. As notas a serem atribuídas para os itens avaliados, para cada medição, deverão ser iguais a 0% (zero) ou iguais ao valor da Nota Máxima indicada na tabela abaixo para o respectivo item avaliado. As notas V1, V2, V3, V4 e V5 serão definidas pela média das notas atribuídas em cada medição.

Item avaliado	Objeto da Avaliação	Cumprimento	Nota Máxima	Nota
Gramados	Corte	Alcançado	25%	V1
	Qualidade da grama		15%	V2
Arbustos	Corte		15%	V3
Árvores	Poda		20%	V4
Jardins	Paisagismo		25%	V5
		Total	100%	

**Fórmula de cálculo**

$$Nt-M = V1 + V2 + V3 + V4 + V5$$

**Sistema de Pontuação****Critério**

ID04

$$95\% \leq Nt-M \leq 100\%$$

1

$$80\% \leq Nt-M < 95\%$$

0,9

$$70\% \leq Nt-M < 80\%$$

0,7

$$50\% \leq Nt-M < 70\%$$

0,5

$$Nt-M < 50\%$$

0

**Localização:**

Abrange todas as áreas verdes, jardins, gramados e recursos hídricos dos PARQUES.

**Verificador:**

PODER CONCEDENTE (com equipe própria ou por meio de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO).

**Periodicidade Mínima:**

Para a atribuição da nota trimestral deste indicador cada um dos Equipamentos/Utilidades deverá ser vistoriado ao menos 5 (cinco) vezes a cada trimestre. Deverá ser respeitada uma distância mínima de 1 (um) dia entre as medições.

**Ativação:**

A partir do primeiro mês de janeiro ou julho, o que vier antes, posterior à assunção do respectivo PARQUE ou o término do PERÍODO DE CONCESSÃO DA CONCESSIONÁRIA, para PARQUE IBIRAPUERA.

<b>ID 5</b>	<b>Indicador:</b> Gestão de resíduos																													
<b>Objetivos do indicador:</b> Garantir um alto nível de gestão de resíduos (coleta e destinação de resíduos), assegurando que os pontos de coleta de lixo (lixeiros) serão adequadamente tratados (sem transbordo, vazamento ou forte odor) e que a destinação dos resíduos seja orientada à reciclagem, por meio de incentivo, coleta seletiva e reuso dos resíduos orgânicos em composteiras e/ou biodigestores.																														
<b>Forma de Medição:</b>  A medição será realizada in loco por agentes designados pelo PODER CONCEDENTE. Para a atribuição das notas deverão ser observados os Plano Operacional e os Relatórios de Atividades da Concessionária. A Nota do Indicador de Desempenho Gestão de Resíduos, ID05, é derivada do desempenho aferido pela nota Nt-G, conforme o sistema de pontuação ao lado. Para se chegar à Nt-G, deverão ser realizadas tantas medições quanto o Poder Concedente julgar necessárias, respeitada a periodicidade mínima. As notas a serem atribuídas para os itens avaliados, considerando cada medição, deverão ser iguais a 0% (zero), ou iguais ao valor da Nota Máxima indicada na tabela abaixo para o respectivo item avaliado. As notas R1, R2, R3, R4, R5 e R6 serão definidas pela média das notas atribuídas em cada medição.	<b>Sistema de Pontuação</b>																													
	<b>Critério</b>		ID05																											
	95% ≤ Nt-G ≤ 100%		1																											
	80% ≤ Nt-G < 95%		0,9																											
	70% ≤ Nt-G < 80%		0,7																											
	50% ≤ Nt-G < 70%		0,5																											
Nt-G < 50%		0																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 35%;">Itens Avaliados</th> <th style="width: 15%;">Cumprimento</th> <th style="width: 10%;">%</th> <th style="width: 40%;">Nota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Coleta de Lixo</td> <td rowspan="7" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Alcançado</td> <td style="text-align: center;">15%</td> <td style="text-align: center;">R1</td> </tr> <tr> <td>Coleta seletiva</td> <td style="text-align: center;">20%</td> <td style="text-align: center;">R2</td> </tr> <tr> <td>Compostagem ou biodigestão</td> <td style="text-align: center;">15%</td> <td style="text-align: center;">R3</td> </tr> <tr> <td>Destinação para a reciclagem</td> <td style="text-align: center;">15%</td> <td style="text-align: center;">R4</td> </tr> <tr> <td>Campanha de conscientização</td> <td style="text-align: center;">20%</td> <td style="text-align: center;">R5</td> </tr> <tr> <td>Lixeiras sem transbordo</td> <td style="text-align: center;">15%</td> <td style="text-align: center;">R6</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Total</td> <td></td> <td style="text-align: center;">100%</td> <td style="text-align: center;">NT</td> </tr> </tbody> </table>				Itens Avaliados	Cumprimento	%	Nota	Coleta de Lixo	Alcançado	15%	R1	Coleta seletiva	20%	R2	Compostagem ou biodigestão	15%	R3	Destinação para a reciclagem	15%	R4	Campanha de conscientização	20%	R5	Lixeiras sem transbordo	15%	R6	Total		100%	NT
Itens Avaliados	Cumprimento	%	Nota																											
Coleta de Lixo	Alcançado	15%	R1																											
Coleta seletiva		20%	R2																											
Compostagem ou biodigestão		15%	R3																											
Destinação para a reciclagem		15%	R4																											
Campanha de conscientização		20%	R5																											
Lixeiras sem transbordo		15%	R6																											
Total			100%	NT																										
<p style="text-align: center;"><b>Fórmula de cálculo</b> <math>Nt-G = R1 + R2 + R3 + R4 + R5 + R6</math></p>																														
<b>Localização:</b>  Abrange toda ÁREA DA CONCESSÃO.		<b>Verificador:</b>  PODER CONCEDENTE (com equipe própria ou por meio de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO).																												
<b>Periodicidade</b>  Para a atribuição da nota trimestral deste indicador cada um dos Equipamentos/Utilidades deverá ser vistoriado ao menos 5 (cinco) vezes a cada trimestre. Deverá ser respeitada uma distância mínima de 10 (dez) dias entre as medições.		<b>Ativação:</b>  A partir do primeiro mês de janeiro ou julho, o que vier antes, posterior à assunção do respectivo PARQUE ou o término do PERÍODO DE CONCESSÃO DA CONCESSIONÁRIA, para PARQUE IBIRAPUERA.																												

<b>ID 6</b>	<b>Indicador:</b> Segurança
-------------	--------------------------------

**Objetivos do indicador:**

Preservar a segurança dos visitantes do parque, seus veículos e equipamentos, suas edificações e assegurar o cumprimento do regulamento do parque, bem como, o encaminhamento de ocorrências criminais para a GCM e PM.

<b>Forma de Medição:</b>  A medição será realizada por agentes designados pelo PODER CONCEDENTE. Para a atribuição das notas deverão ser observados o Plano Operacional de Segurança, os Relatórios de Atividades da CONCESSIONÁRIA e o registro das ocorrências. A Nota do Indicador de Desempenho Segurança, ID06, é derivada do desempenho aferido pela nota Nt-S, conforme o sistema de pontuação ao lado. Para se chegar à Nt-S deverão ser realizadas tantas medições quanto o PODER CONCEDENTE considerar necessárias, respeitada a periodicidade mínima As notas de cada item avaliado, para cada medição, serão iguais a 0% (zero) ou ao valor da Nota Máxima indicada na tabela abaixo para o respectivo item. As notas S1, S2, S3 ... S9, serão definidas pela média das notas atribuídas em cada medição.	<b>Sistema de Pontuação</b>	
	<b>Critério</b>	<b>ID06</b>
	$95\% \leq Nt-S \leq 100\%$	1
	$80\% \leq Nt-S < 95\%$	0,9
	$70\% \leq Nt-S < 80\%$	0,7
	$50\% \leq Nt-S < 70\%$	0,5
$Nt-S < 50\%$		0

Itens Avaliados	Ação	Cumprimento	Nota Máxima	Nota
Furto	Medidas preventivas	Alcançado	15%	S1
	Encaminhamento às autoridades competentes em caso de ocorrência		10%	S2
Roubo	Medidas preventivas		15%	S3
	Encaminhamento às autoridades competentes em caso de ocorrência		10%	S4
Uso de drogas e consumo de álcool por menores de idade	Medidas preventivas		10%	S5
	Encaminhamento em caso de ocorrência		10%	S6
Ação de vigilância	Rondas realizadas		10%	S7
Estacionamento	Monitoramento por sistema e equipe de vigilância		10%	S8
Sistema de monitoramento	Operação do sistema		10%	S9
		Total:	100%	

**Fórmula de cálculo**  

$$Nt-S = S1 + S2 + S3 + S4 + S5 + S6 + S7 + S8 + S9$$

<b>Localização:</b>  Indicador abrange as ações e ocorrências dentro da ÁREA DA CONCESSÃO. Excluem-se da área de responsabilidade, as áreas internas às edificações que não são de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, como os EQUIPAMENTOS NÃO CONCEDIDOS.	<b>Verificador:</b>  PODER CONCEDENTE (com equipe própria ou por meio de AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO).
---	---

<b>Periodicidade mínima:</b>  Para a atribuição da nota trimestral deste indicador cada uma das ações deverá ser vistoriada ao menos 5 (cinco) vezes a cada trimestre. Deverá ser respeitada uma distância mínima de 10 (dez) dias entre as medições.	<b>Ativação:</b>  A partir do primeiro mês de janeiro ou julho, o que vier antes, posterior à assunção do respectivo PARQUE ou o término do PERÍODO DE CONCESSÃO DA CONCESSIONÁRIA, para PARQUE IBIRAPUERA.
---	---

Pesquisa de Satisfação do Usuário																																																																		
Sexo: [ M ] - [ F ] Idade: [ ] anos Profissão: Possui algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida: Participa de alguma aula ou atividade específica? Qual?																																																																		
Frequência de utilização do parque:	Muito Frequente	Frequente	Pouco frequente	Raro	Primeira vez																																																													
	mais de 3x p.s.		mais de 1x p.s.		até 3x p. m.		até 1x p.m.																																																											
De onde você é:	Do entorno (até 800m)	De até 3 km do parque	De até 5 km do parque	da cidade de São Paulo	Da região metropolitana	De outros estados	De outro país																																																											
Como você veio ao parque:	A pé	Bicicleta	Ônibus	Carro próprio	Metro	Taxi/ transporte individual via app																																																												
Qual o uso que faz do parque?	Esporte	Passeio	Eventos	Museus	Outros																																																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Zeladoria</th> </tr> <tr> <th></th> <th>4</th> <th>3</th> <th>2</th> <th>1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Limpeza</td> <td>Como é a limpeza do parque?</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> </tr> <tr> <td>Como é a limpeza e disponibilidade de suprimento dos sanitário?</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Qualidade e atualidade de Equipamentos</td> <td>Como é o estado das quadras poliesportivas e campos de futebol do parque?</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> </tr> <tr> <td>Como é o estado do mobiliário do parque (bancos, lixeiras e paraciclos)?</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> </tr> <tr> <td>Como é o estado dos brinquedos do playground?</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> </tr> <tr> <td>Como é o estado dos equipamentos de ginástica?</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Como é o estado das pistas de corrida e caminhada?</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> </tr> </tbody> </table>								Zeladoria						4	3	2	1	Limpeza	Como é a limpeza do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Como é a limpeza e disponibilidade de suprimento dos sanitário?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Qualidade e atualidade de Equipamentos	Como é o estado das quadras poliesportivas e campos de futebol do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Como é o estado do mobiliário do parque (bancos, lixeiras e paraciclos)?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Como é o estado dos brinquedos do playground?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Como é o estado dos equipamentos de ginástica?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]		Como é o estado das pistas de corrida e caminhada?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]											
Zeladoria																																																																		
	4	3	2	1																																																														
Limpeza	Como é a limpeza do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]																																																													
	Como é a limpeza e disponibilidade de suprimento dos sanitário?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]																																																													
Qualidade e atualidade de Equipamentos	Como é o estado das quadras poliesportivas e campos de futebol do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]																																																													
	Como é o estado do mobiliário do parque (bancos, lixeiras e paraciclos)?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]																																																													
	Como é o estado dos brinquedos do playground?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]																																																													
	Como é o estado dos equipamentos de ginástica?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]																																																													
	Como é o estado das pistas de corrida e caminhada?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]																																																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Conservação de Recursos Naturais</th> </tr> <tr> <th></th> <th>4</th> <th>3</th> <th>2</th> <th>1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Manejo de área verde</td> <td>Qual o estado das áreas verdes?</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> </tr> <tr> <td>Qual o estado dos gramados?</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> </tr> </tbody> </table>								Conservação de Recursos Naturais						4	3	2	1	Manejo de área verde	Qual o estado das áreas verdes?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Qual o estado dos gramados?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]																																						
Conservação de Recursos Naturais																																																																		
	4	3	2	1																																																														
Manejo de área verde	Qual o estado das áreas verdes?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]																																																													
	Qual o estado dos gramados?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]																																																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Bem-estar</th> </tr> <tr> <th></th> <th>4</th> <th>3</th> <th>2</th> <th>1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Segurança</td> <td>Como você descreveria sua sensação de segurança no parque?</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> </tr> <tr> <td>Serviços ambulatoriais</td> <td>Qual a qualidade do serviço de atendimento ambulatorial?</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> </tr> <tr> <td>Acessibilidade</td> <td>Como é a acessibilidade do parque?</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> </tr> </tbody> </table>								Bem-estar						4	3	2	1	Segurança	Como você descreveria sua sensação de segurança no parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Serviços ambulatoriais	Qual a qualidade do serviço de atendimento ambulatorial?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Acessibilidade	Como é a acessibilidade do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]																															
Bem-estar																																																																		
	4	3	2	1																																																														
Segurança	Como você descreveria sua sensação de segurança no parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]																																																													
Serviços ambulatoriais	Qual a qualidade do serviço de atendimento ambulatorial?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]																																																													
Acessibilidade	Como é a acessibilidade do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]																																																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Experiência do Usuário</th> </tr> <tr> <th></th> <th>4</th> <th>3</th> <th>2</th> <th>1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Serviço de orientação</td> <td>O que você achou da sinalização e orientação?</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> </tr> <tr> <td>Como você avalia a comunicação feita pelo parque na internet?</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> </tr> <tr> <td>Como é o acesso ao parque?</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte</td> <td>Qual é a qualidade da programação cultural?</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> </tr> <tr> <td>Como é a variedade de opções de lazer/esporte?</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> </tr> <tr> <td>Cordialidade dos funcionários</td> <td>Como você avalia a cordialidade dos funcionários do parque?</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Alimentos &amp; bebidas</td> <td>Como é a qualidade dos serviços de alimentação?</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> </tr> <tr> <td>Como você avalia o preço da alimentação no parque?</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> </tr> <tr> <td>Como você avalia a variedade de alimentação no parque?</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> <td>[ ]</td> </tr> </tbody> </table>								Experiência do Usuário						4	3	2	1	Serviço de orientação	O que você achou da sinalização e orientação?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Como você avalia a comunicação feita pelo parque na internet?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Como é o acesso ao parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	Qual é a qualidade da programação cultural?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Como é a variedade de opções de lazer/esporte?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Cordialidade dos funcionários	Como você avalia a cordialidade dos funcionários do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Alimentos & bebidas	Como é a qualidade dos serviços de alimentação?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Como você avalia o preço da alimentação no parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Como você avalia a variedade de alimentação no parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Experiência do Usuário																																																																		
	4	3	2	1																																																														
Serviço de orientação	O que você achou da sinalização e orientação?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]																																																													
	Como você avalia a comunicação feita pelo parque na internet?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]																																																													
	Como é o acesso ao parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]																																																													
Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	Qual é a qualidade da programação cultural?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]																																																													
	Como é a variedade de opções de lazer/esporte?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]																																																													
Cordialidade dos funcionários	Como você avalia a cordialidade dos funcionários do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]																																																													
Alimentos & bebidas	Como é a qualidade dos serviços de alimentação?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]																																																													
	Como você avalia o preço da alimentação no parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]																																																													
	Como você avalia a variedade de alimentação no parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]																																																													
Legenda: 4 corresponde à maior nota e 1 à pior nota																																																																		