



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

CONCORRÊNCIA N° 01/2025/SGM-SEDP

PROCESSO SEI N° 6011.2024/0002769-6

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

ANEXO IV DO CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

SUMÁRIO

CAPÍTULO I - DIRETRIZES GERAIS	3
1. Introdução	3
2. Cálculo do FATOR DE DESEMPENHO (FD)	3
3. Início da aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO e dos Indicadores	7
CAPÍTULO II - ÍNDICES E INDICADORES COMPONENTES DO FATOR DE	9
4. Índice de Segurança (IS)	9
4.3. Indicador de Segurança (S).....	9
5. Índice de Conservação e Manutenção (ICM)	11
5.3. Indicador de Conservação e Manutenção (CM)	12
5.4. Indicador de Limpeza e Gestão de Resíduos (L).....	16
5.5. Indicador de Conformidade (CF)	18
6. Índice de Paisagismo (IP).....	20
6.3. Indicador de Paisagismo (P)	20
7. Índice de Ativação e Comunicação (IAC).....	22
7.3. Indicador Ativação (A).....	22
7.4. Indicador de Transparência e Comunicação (TC).....	24
8. Índice de Satisfação do Usuário (ISU)	25
8.4. Indicador de Satisfação do Usuário (SU).....	26
8.5. Indicador de Satisfação com a Zeladoria (SZ)	27
8.6. Indicador de Satisfação na Permanência (SP).....	28
CAPÍTULO III - PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO.....	31
9. Seleção e contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.....	31
10. Processo de fiscalização	33

CAPÍTULO I - DIRETRIZES GERAIS

1. Introdução

1.1. Sistema de Mensuração de Desempenho (SMD) disciplinado neste ANEXO destina-se a fixar os níveis de qualidade e disponibilidade mínimos desejados pelo PODER CONCEDENTE e a permitir a mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA em suas atividades, mediante o cálculo do FATOR DE DESEMPENHO (FD).

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

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

1.4. A CONCESSIONÁRIA deve auxiliar o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO e o PODER CONCEDENTE no processo de avaliação de desempenho.

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

2. Cálculo do FATOR DE DESEMPENHO (FD)

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

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

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

Em que:

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

- IS é o Índice de Segurança;

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

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

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

Se $0,4 < MD < 1$, 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 de aplicação 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 Segurança (IS)	20%	Semestral
Índice de Conservação e Manutenção (ICM)	30%	Trimestral
Índice de Paisagismo (IP)	10%	Trimestral
Índice de Ativação e Comunicação (IAC)	20%	Trimestral
Índice de Satisfação do Usuário (ISU)	20%	Trimestral

2.4.1. Os ÍNDICES DE DESEMPENHO IAC e ISU serão aferidos apenas no REGIME DE OPERAÇÃO PLENA, conforme item 3.3.2.1. Durante o REGIME DE OPERAÇÃO PROVISÓRIA, terão o peso igual a 0 (zero).

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

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

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

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

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

Tabela 2 - Indicadores que compõem os ÍNDICES DE DESEMPENHO

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

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

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

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

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

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

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

3.1.1. A aferição e incidência dos Indicadores será limitada às QUADRAS que, no momento da aferição, já possuam o TERMO DE CONCLUSÃO DE OBRAS, ou caso a CONCESSIONÁRIA tenha concluído a FASE DE IMPLANTAÇÃO, referente às três QUADRAS.

3.2. O peso de cada ÍNDICE DE DESEMPENHO e Indicador será igual a zero antes do início de sua aferição, incluindo os ÍNDICES DE DESEMPENHO IAC e ISU conforme apontado no item 3.3.2.1 abaixo.

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

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

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

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

- a)** Índice de Ativação e Comunicação (IAC); e
- b)** Índice de Satisfação do Usuário (ISU).

3.4. O Índice de Ativação e Comunicação (IAC) e o Índice de Satisfação do Usuário (ISU) terão sua aferição iniciada 90 (noventa) dias depois do início do REGIME DE OPERAÇÃO PLENA.

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

3.5.1. Em caso implantação do EMPREENDIMENTO ASSOCIADO após a conclusão da FASE DE IMPLANTAÇÃO, as parcelas da ÁREA DA CONCESSÃO que forem objeto de interferência decorrente das obras deverão ser desconsideradas da aferição durante o período de construção.

CAPÍTULO II - ÍNDICES E INDICADORES COMPONENTES DO FATOR DE DESEMPENHO

4. Índice de Segurança (IS)

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

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

$$IS = S$$

Em que:

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

4.3. Indicador de Segurança (S)

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

4.3.2. Método de aferição: A aferição do Indicador S é feita pelo Relatório de Execução de Encargos, bem como pela apresentação, pela CONCESSIONÁRIA, da documentação que comprove a disponibilidade do sistema de CFTV, a presença de vigilantes fixos e o cumprimento das rondas a pé programadas; para verificação dos vigilantes em seus postos fixos, a aferição é feita pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO por meio de vistoria *in loco* à ÁREA DA CONCESSÃO;

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

4.3.3. Tabela de ocorrências: Durante a inspeção, o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO anotarás as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 3 abaixo, e serão complementadas pelas

informações apresentadas pela CONCESSIONÁRIA quanto ao cumprimento das rotinas de rondas de vigilância, a presença de vigilantes nas guaritas e/ou portarias, e à disponibilidade do sistema de CFTV:

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

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	FORMA DE PONTUAÇÃO
Disponibilidade do sistema de CFTV: $96\% \leq t < 98\%$	1	Período de disponibilidade no semestre
Disponibilidade do sistema de CFTV: $93\% \leq t < 96\%$	2	Período de disponibilidade no semestre
Disponibilidade do sistema de CFTV: $90\% \leq t < 93\%$	3	Período de disponibilidade no semestre
Disponibilidade do sistema de CFTV: $t < 90\%$	4	Período de disponibilidade no semestre
Cumprimento das rondas a pé: $96\% \leq n < 98\%$	1	Porcentagem de rondas programadas e cumpridas
Cumprimento das rondas a pé: $93\% \leq n < 96\%$	2	Porcentagem de rondas programadas e cumpridas
Cumprimento das rondas a pé: $90\% \leq n < 93\%$	3	Porcentagem de rondas programadas e cumpridas
Cumprimento das rondas a pé: $n < 90\%$	4	Porcentagem de rondas programadas e cumpridas
Conformidade da iluminação noturna dos ESPAÇOS LIVRES: $96\% \leq n < 98\%$	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: $90\% \leq t < 93\%$	3	Porcentagem da amostra atendendo à norma
Conformidade da iluminação noturna dos ESPAÇOS LIVRES: $t < 90\%$	4	Porcentagem da amostra atendendo à norma
Ausência de vigilante nos postos fixos	1	Por ocorrência registrada

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

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

4.3.3.3. A conformidade da iluminação noturna dos ESPAÇOS LIVRES será mensurada pela divisão das horas totais em que a iluminação noturna dos ESPAÇOS LIVRES estiver plenamente funcional pelas horas noturnas totais do semestre (t).

4.3.3.3.1. As horas em que a iluminação dos ESPAÇOS LIVRES não estiver funcional em decorrência de problemas no fornecimento de energia ou em razão de caso fortuito ou força maior deverão ser desconsideradas na aferição de desempenho.

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

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

PONTUAÇÃO TOTAL	S
$PT-S \leq 4$	1,00
$4 < PT-S \leq 7$	0,90
$7 < PT-S \leq 10$	0,75
$10 < PT-S \leq 15$	0,55
$15 < PT-S$	ZERO

5. Índice de Conservação e Manutenção (ICM)

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

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

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

Em que:

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

5.3. Indicador de Conservação e Manutenção (CM)

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

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

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

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

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO		FORMA DE PONTUAÇÃO
	ÁREA EXTERNA	AMBIENTE INTERNO	
Caminho de pedestre, calçada ou ciclovia apresentando dano, buraco, desnível, fissura relevante ou outras falhas perceptíveis	1	-	Por ocorrência verificada
Caminho de pedestre, calçada ou ciclovia apresentando empoçamento, enxurrada ou caimento inadequado	1	-	Por ocorrência verificada
Mobiliário urbano apresentando dano, falha no acabamento, oxidação, partes soltas ou outros defeitos perceptíveis	1	-	Por ocorrência verificada
Poste apresentando dano, falha no acabamento, oxidação, ou outros defeitos perceptíveis	1	-	Por ocorrência verificada
Muro, mureta, gradil ou similar apresentando dano, falha no acabamento, ou outros defeitos perceptíveis	1	-	Por ocorrência verificada
Guia apresentando dano, deterioração, caiação, pintura ou outros defeitos perceptíveis	1	-	Por ocorrência verificada
Elemento estrutural (laje, viga, pilar etc.) apresentando dano, deterioração, desagregação, exposição da armadura, trinca relevante ou outros defeitos perceptíveis	4	4	Por ocorrência verificada
Elemento estrutural (laje, viga, pilar etc.) em risco, com flecha ou flambagem fora de norma ou instabilizado	5	5	Por ocorrência verificada
Escada ou rampa sem corrimão, guarda-corpo ou outro elemento de segurança obrigatório	1	1,5	Por ocorrência verificada
Escada ou rampa apresentando dano, deterioração, desagregação, fissura relevante ou outros defeitos perceptíveis	1	1,5	Por ocorrência verificada
Umidade por infiltração, capilaridade, falha na impermeabilização, fissura ou outra patologia	1	1,5	Por ocorrência verificada



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

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

5.3.3.1. Excepcionalmente no caso do Indicador de Conservação e Manutenção, o AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO inspecionará a ÁREA DA CONCESSÃO e as CALÇADAS DO ENTORNO, conforme definidas no ANEXO III DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA – VOLUME B, apenas em relação aos indicadores aplicáveis ao caso.

5.3.3.1.1. A aferição do desempenho da CONCESSIONÁRIA em relação às CALÇADAS DO ENTORNO iniciará no REGIME DE OPERAÇÃO PLENA.

5.3.3.2. No caso de ocorrência de vandalismo, destruição, roubo, furto ou qualquer outro evento de similar natureza que possa impactar a avaliação de desempenho, a CONCESSIONÁRIA deverá notificar o PODER CONCEDENTE sobre a ocorrência, detalhando-a e identificando seus efeitos materiais.

5.3.3.2.1. No caso do subitem acima, a CONCESSIONÁRIA terá 30 (trinta) dias para providenciar o reparo ou substituição do bem danificado, não podendo ser penalizada no caso de aferição de desempenho ocorrida nesse período.

5.3.3.2.2. É de responsabilidade exclusiva da CONCESSIONÁRIA a notificação e evidenciação das ocorrências, para fins de aplicação dos subitens anteriores.

5.3.3.2.3. A não-substituição ou reparação dos bens danificados, nos termos dos subitens anteriores, implicará na assunção do risco, pela CONCESSIONÁRIA, de penalizações de acordo com este ANEXO, sem prejuízo da aplicação de penalidades, quando cabível.

5.3.3.3. Considera-se vandalismo, para efeitos deste ANEXO, exclusivamente, atos de destruição, deprecação, furto simples, dano, ou congêneres que recaiam sobre os BENS REVERSÍVEIS e sobre a ÁREA DA CONCESSÃO não realizados por prepostos, funcionários e/ou subcontratados da CONCESSIONÁRIA ou do PODER CONCEDENTE.

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

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

PONTUAÇÃO TOTAL	C
$PT-C \leq 5$	1,00
$5 < PT-C \leq 10$	0,90
$10 < PT-C \leq 20$	0,75
$20 < PT-C \leq 30$	0,55
$30 < PT-C$	ZERO

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

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

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

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

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

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO		FORMA DE PONTUAÇÃO
	ÁREA EXTERNA	ÁREA INTERNA	
Lixeiras cheias, com detritos/lixo no chão	1	1,5	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência
Acessos impedidos por entulhos, lixos e/ou outros equipamentos e materiais	2	3	Por ocorrência verificada

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO		FORMA DE PONTUAÇÃO
	ÁREA EXTERNA	ÁREA INTERNA	
Ausência de papel toalha, papel higiênico e/ou sabonete nos sanitários	-	1,5	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência
Qualquer tipo de rabiscos, riscos ou adesivos nos sanitários	-	1	Por ambiente com pelo menos 10 ocorrências
Sujidade, fungos ou plantas invasoras, mancha, dejetos e/ou detrito	-	1,5	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência
Poça d'água, umidade excessiva no piso ou piso escorregadio	-	1,5	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência
Não dispor de álcool em gel 70% (setenta por cento) ou substância comprovadamente semelhante nos ambientes internos, em especial sanitários	-	1,5	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência
Entupimento de ralos, calhas, vasos sanitários, pias etc.	1	1,5	Por ocorrência verificada
Quantidade insuficiente, ausência ou transbordamento de lixeiras	1	1,5	Por ocorrência verificada
Acúmulo de lixo e/ou entulho descartado de forma clandestina	2	3	Por ocorrência verificada
Água suja, turva, contaminada e/ou com proliferação de plantas invasoras ou algas nos elementos do tipo espelho d'água ou similares	2	3	Por ambiente interno ou Área Verde com pelo menos uma ocorrência
Ausência de lixeira para recolhimento de dejetos de animais domésticos	1	1,5	Por Área Verde com pelo menos uma ocorrência
Ausência de lixeiras de coleta seletiva	1	1,5	Por Área Verde com pelo menos uma ocorrência
Presença de sujidades ou detritos nos bosques, gramados, canteiros ou jardins e mobiliários das áreas verdes	0,5	1	Por Área Verde com pelo menos uma ocorrência
Presença de sujidades ou detritos nos caminhos de pedestres, calçadas, sarjetas e ciclovias das Áreas Verdes	1	1,5	Por Área Verde com pelo menos uma ocorrência

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

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

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

PONTUAÇÃO TOTAL	L
$PT-L \leq 7$	1,00
$7 < PT-L \leq 15$	0,90
$15 < PT-L \leq 20$	0,75
$20 < PT-L \leq 30$	0,55
$30 < PT-L$	ZERO

5.5. Indicador de Conformidade (CF)

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

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

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

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

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	FORMA DE PONTUAÇÃO
Ausência ou indisponibilidade de bebedouros acessíveis	1	Por sanitário acessível ausente ou indisponível
Ausência ou indisponibilidade de sanitários acessíveis	1	Por sanitário acessível ausente ou indisponível
Telefone TDD ausente ou indisponível	1	Por telefone ausente ou indisponível
Centro de Referência e Atendimento com funcionário para apoio à acessibilidade ausente ou indisponível	1	Por ocorrência verificada
Escada rolante, elevador ou outro equipamento de circulação vertical, onde houver, avariado, apresentando mau funcionamento ou indisponível	2	Por ocorrência verificada
Esteira rolante ou outro equipamento de circulação similar, onde houver, avariado, apresentando mau funcionamento ou indisponível	1	Por ocorrência verificada
Obstrução ou danos em rotas acessíveis, impedindo o acesso a equipamentos, serviços, atividades ou ambientes internos	2	Por ocorrência verificada
Piso tátil danificado ou com peças faltantes	1	Por ocorrência verificada
Placas de sinalização de incêndio, orientação e salvamento não funcionais ou estão avariadas	1	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência
Rota de fuga com obstruções à passagem	2	Por ocorrência verificada
Iluminação de emergência ausente ou avariada	1	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência
Portões fechados obstruindo ou reduzindo a capacidade de fuga e dispersão de aglomeração de pessoas	2	Por ocorrência verificada
Ausência ou insuficiência de sinalização para pedestres/ciclistas (<i>wayfinding</i>)	1	Por Espaços Livres ou ambiente com pelo menos uma ocorrência

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

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

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

6. Índice de Paisagismo (IP)

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

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

$$IP = P$$

Em que:

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

6.3. Indicador de Paisagismo (P)

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

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

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

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

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

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	FORMA DE PONTUAÇÃO
Descaracterização do projeto paisagístico	2	Por Área Verde com pelo menos uma ocorrência
Gramma mal cortada/aparada	1	Por Área Verde com pelo menos uma ocorrência
Gramma com má qualidade, com buracos, solo exposto, falhas, pedras, cupinzeiros, formigueiros etc.	1,5	Por Área Verde com pelo menos uma ocorrência
Gramados sem controle de pragas por roçagem manual e outras atividades (sem utilização de herbicidas)	1,5	Por Área Verde com pelo menos uma ocorrência
Presença de caiação ou qualquer tipo de pintura no tronco das plantas	1	Por ocorrência verificada
Presença de adereços, enfeites, placas e similares fixadas com prego, grampo, arame no tronco de plantas	1	Por ocorrência verificada
Registro de plantas mortas ou com problemas fitossanitários	1	Por ocorrência verificada
Registro de supressão ilegal de árvores	2	Por ocorrência verificada
Poda incompleta ou incorreta	1	Por ocorrência verificada
Ausência de grelha arvoreira em árvore junto localizada em calçada ou caminho sujeito a alta circulação de pedestres	1	Por ocorrência verificada

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

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

PONTUAÇÃO TOTAL	A
$PT-P \leq 5$	1,00
$5 < PT-P \leq 10$	0,90
$10 < PT-P \leq 15$	0,75
$15 < PT-P \leq 20$	0,55
$20 < PT-P$	ZERO

7. Índice de Ativação e Comunicação (IAC)

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

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

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

Em que:

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

7.3. Indicador Ativação (A)

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

7.3.2. Método de aferição: A aferição do Indicador A é feita pelo Relatório de Execução de Encargos, bem como pela apresentação, pela CONCESSIONÁRIA, da documentação que comprove suas realizações ao longo de cada mês do semestre.

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

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

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

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO	FORMA DE PONTUAÇÃO	FORMA DE AFERIÇÃO DO INDICADOR
Quantidade de ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO inferior ao mínimo obrigatório	1	Por hora de atividade não realizada no período de aferição	Relatório de Execução de Encargos
Quantidade de ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO em dias de semana inferior ao mínimo obrigatório	0,5	Por hora de atividade não realizada	Relatório de Execução de Encargos
Quantidade de ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO após as 19:00 inferior ao mínimo obrigatório	0,5	Por hora de atividade não realizada	Relatório de Execução de Encargos

7.3.3.1. 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 no semestre. O Indicador A, por sua vez, será obtido com base na Tabela 14 abaixo:

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

PONTUAÇÃO TOTAL	A
$PT-A \leq 12$	1,00
$12 < PT-A \leq 18$	0,90
$18 < PT-A \leq 24$	0,75

24 < PT-A ≤ 30	0,55
30 < PT-A	ZERO

7.4. Indicador de Transparência e Comunicação (TC)

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

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

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

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

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

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

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

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

8. Índice de Satisfação do Usuário (ISU)

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

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

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

Em que:

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

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

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

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

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

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

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

8.4. Indicador de Satisfação do Usuário (SU)

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

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

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

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

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

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

8.5. Indicador de Satisfação com a Zeladoria (SZ)

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

- i. Conservação e manutenção;
- ii. Limpeza; e
- iii. Paisagismo.

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

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

- a) limpeza das calçadas e caminhos de pedestres;
- b) conservação e manutenção das calçadas e caminhos de pedestres;
- c) conservação e limpeza do mobiliário urbano (bancos, lixeiras, paraciclos, bebedouros);
- d) limpeza dos canteiros e áreas verdes; e
- e) conservação e manejo dos canteiros, áreas ajardinadas e áreas verdes.

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

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

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

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

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

NOTA MÉDIA	SZ
$4,0 < \text{NM-SZ} \leq 5,0$	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. Conservação e Manutenção.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO III - PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO

9. Seleção e contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO

9.1. 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.

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

9.2.1. A lista tríplice a ser fornecida pela CONCESSIONÁRIA deverá conter exclusivamente nomes que atendam integralmente aos requisitos dispostos no subitem

9.3. 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 ou poderá contratar diretamente um AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, mediante reequilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO.

9.3.1. Caso não seja calculado o FATOR DE DESEMPENHO por culpa não imputável à CONCESSIONÁRIA, a CONCESSIONÁRIA fará jus à pontuação máxima no FATOR DE DESEMPENHO.

9.4. Caso fique evidenciado que está propositalmente obstaculizando a aferição de desempenho, a contratação ou a substituição do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO quando solicitada pelo PODER CONCEDENTE, a CONCESSIONÁRIA estará sujeita as sanções previstas no CONTRATO.

9.5. O PODER CONCEDENTE pode, a qualquer momento, justificadamente, requerer à CONCESSIONÁRIA a seleção e contratação de novo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.

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

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

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

9.8.1. No caso previsto do subitem acima, o PODER CONCEDENTE poderá contestar os resultados das medições realizadas pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.

9.9. A contratação do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO deverá observar as diretrizes indicadas no corpo deste ANEXO e no CONTRATO.

9.9.1. A empresa ou consórcio a ser contratado como AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO deverá atender aos seguintes requisitos:

- a)** ter pelo menos 03 (três) anos de experiência na prestação de serviços de monitoramento de performance operacional em projetos de parcerias público-privadas, concessões comuns ou demais contratos de parceria com estrutura jurídica e econômico-financeira similar;
- b)** ter comprovadamente executado serviços de características semelhantes aos descritos neste ANEXO, assim entendidos como atividades de verificação, monitoramento, auditoria, elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas; e
- c)** contar com equipe técnica em todas as áreas de conhecimento relevantes à avaliação operacional da CONCESSÃO.

9.9.2. Não poderão ser contratados como AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, as empresas ou consórcios:

- a)** que se encontrem em cumprimento de pena de suspensão temporária de participação em licitação ou impedimento de contratar com a Administração;
- b)** cujos sócios ou pessoa de seu corpo técnico tenham, ou tenham tido nos últimos 6 (seis) meses, participação direta ou indireta na administração ou no quadro societário da CONCESSIONÁRIA, ou ainda seus cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- c)** cujos sócios ou pessoa de seu corpo técnico sejam, ou tenham sido nos últimos 6 (seis) meses, servidores ou dirigentes de órgãos ou entidades relacionadas ao PODER CONCEDENTE, ou ainda seus cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- d)** que estiverem submetidas à liquidação, à intervenção ou ao Regime de Administração Especial Temporária – RAET, à falência ou à recuperação judicial, salvo se possuir plano de recuperação judicial homologado em juízo;

- e) que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, bem como tenham sido condenadas, por sentença transitada em julgado, à pena de interdição de direitos devido à prática de crimes ambientais, conforme disciplinado no art. 10 da Lei nº 9.605/88;
- f) que seja CONTROLADA, CONTROLADORA, coligada ou sob CONTROLE comum da CONCESSIONÁRIA ou de seus acionistas;
- g) que seja prestadora de outro serviço de auditoria independente no âmbito do CONTRATO; e
- h) que possua contrato vigente com a CONCESSIONÁRIA, ainda que com objeto diverso.

9.10. 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 DE CONCLUSÃO DE QUADRA da primeira QUADRA a ser concluída, 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.

10. Processo de fiscalização

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

10.1.1. O RELATÓRIO DE DESEMPENHO também deve conter o inteiro teor do relato dos acidentes, reclamações, comentários e ocorrências comunicados pelos USUÁRIOS sobre o OBJETO registradas no Portal de Atendimento SP 156 ou outros canais, respeitada a privacidade dos USUÁRIOS.

10.2. 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.

10.2.1. 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.

10.2.2. 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.

10.3. 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.

10.3.1. 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.

10.3.2. 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 CONTRATO.

10.3.3. 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 DO CONTRATO – DIRETRIZES DE CONTRATO DE ADMINISTRAÇÃO DE CONTAS.

10.4. Os procedimentos de aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO por meio de vistorias *in loco*, a serem realizadas pelo AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, deverão contemplar, ao longo de cada trimestre, a totalidade da ÁREA DA CONCESSÃO.

10.4.1. Para garantir a regularidade e continuidade do monitoramento, ao menos uma parcela representativa da ÁREA DA CONCESSÃO deverá ser vistoriada por mês, de forma que, ao final de cada trimestre, toda a área esteja abrangida pelas vistorias.

10.5. Uma mesma parcela da ÁREA DA CONCESSÃO poderá ser objeto de mais de uma vistoria no mesmo trimestre, desde que as vistorias não ocorram no mesmo mês, observando-se um intervalo mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias entre elas.

10.5.1. No caso de uma mesma parcela da ÁREA DA CONCESSÃO ser submetida a mais de uma vistoria dentro de um mesmo trimestre, será considerada, para fins de cálculo da Pontuação Total dos Indicadores de Desempenho, a média aritmética das pontuações obtidas nas respectivas vistorias realizadas nessa área.

10.6. 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.

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