



**PROCESSO ADMINISTRATIVO [•]
EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº [•]/[•]**

PARCERIA PÚBLICO PRIVADA (PPP) NA MODALIDADE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA PARA OPERAÇÃO, ADMINISTRAÇÃO, MANUTENÇÃO, IMPLANTAÇÃO, REFORMA E MELHORAMENTO DO TRECHO 3 DO PARQUE URBANO DA ORLA DO GUAÍBA E PARQUE MARINHA DO BRASIL, BEM COMO A EXECUÇÃO DE OBRAS E SERVIÇOS DE ENGENHARIA

ANEXO 4 - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

SUMÁRIO

1.	DISPOSIÇÕES INICIAIS	2
2.	DO CÁLCULO DO FATOR DE DESEMPENHO	4
A.	INDICADOR DE DISPONIBILIDADE - ID.....	4
B.	INDICADOR DE RESILIÊNCIA - IR	6
C.	INDICADOR DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO - IAU.....	7
3.	RELATÓRIOS DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.....	9
4.	DISPOSIÇÕES GERAIS	9

1. DISPOSIÇÕES INICIAIS

1.1. O FATOR DE DESEMPENHO descrito neste ANEXO tem como objetivo medir o desempenho da CONCESSIONÁRIA durante todo o PRAZO DA CONCESSÃO.

1.1.1. A primeira apuração e incidência do FATOR DE DESEMPENHO será realizada no 13º (décimo terceiro) mês contado da data de emissão da ORDEM DE INÍCIO do CONTRATO e, a partir de então, ocorrerá em periodicidade trimestral, nos termos deste CONTRATO e de seus ANEXOS.

1.1.2. O **FATOR DE DESEMPENHO** será realizada a partir do 13º (décimo terceiro) mês do contrato. A avaliação será trimestral e a nota obtida nos meses 10, 11 e 12 impactará na **CONTRAPRESTAÇÃO PÚBLICA** da CONCESSIONÁRIA.

1.1.3. O FATOR DE DESEMPENHO poderá ser apurado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, nos termos da Cláusula 37 do CONTRATO.

1.2. Para a composição do FATOR DE DESEMPENHO, serão medidos, acompanhados e avaliados, de forma periódica, os INDICADORES DE DESEMPENHO, nos termos e condições estabelecidos neste ANEXO:

- a) Indicador de Disponibilidade – ID
- b) Indicador de Resiliência - IR
- c) Indicador de Avaliação do Usuário - IAU

1.3. Cada INDICADOR DE DESEMPENHO possui peso determinado, conforme o quadro abaixo, e sua pontuação poderá variar de 0 (zero) a 1 (um), conforme o quadro a seguir:

Indicadores de Desempenho

ID	Indicador de Disponibilidade	30%
IR	Indicador de Resiliência	40%

IAU	Indicador de Avaliação do Usuários	30%
------------	------------------------------------	-----

1.4. O FATOR DE DESEMPENHO trimestral será calculado seguindo a fórmula abaixo:

$$FD = (ID * 30\%) + (IR * 40\%) + (IAU * 30\%)$$

Sendo que:

FD = FATOR DE DESEMPENHO – (trimestral)

ID – Indicador de disponibilidade

IR – Indicador de Resiliência

IAU – Indicador de Avaliação do USUÁRIO

1.5. A metodologia de cálculo do FATOR DE DESEMPENHO mensal observará as categorias de classificação apresentadas no quadro a seguir, nos termos deste ANEXO.

Quadro Fator de Desempenho

FATOR DE DESEMPENHO	CATEGORIA
ATENDE	Quando o Fator de Desempenho (FD) for igual ou superior a 0,8;
ATENDE PARCIALMENTE	Quando o Fator de Desempenho da Prestação (FD) for inferior a 0,8 e igual ou superior a 0,5;
NÃO ATENDE	Quando o Fator de Desempenho da Prestação (FD) for inferior a 0,5

1.6. O atingimento reiterado do FATOR DE DESEMPENHO na categoria “NÃO ATENDE”, caracterizado por 3 (três) ocorrências consecutivas ou 6 (seis) ocorrências alternadas, autoriza o PODER CONCEDENTE a acionar os dispositivos contratuais que disciplinam a caducidade da CONCESSÃO, nos termos da Cláusula 44 deste CONTRATO.

1.7. O atingimento reiterado do FATOR DE DESEMPENHO na categoria “ATENDE PARCIALMENTE” poderá ensejar a aplicação das sanções previstas no Capítulo XIII – DAS SANÇÕES E PENALIDADES APLICÁVEIS ÀS PARTES, observados o devido processo administrativo, o contraditório e a ampla

defesa.

1.8. Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão verificados mediante a análise de documentos e inspeções de campo, a serem conduzidos pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, nos termos da Cláusula 37 do contrato.

1.9. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar para o PODER CONCEDENTE e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE todas as informações e documentação necessárias ao cômputo dos INDICADORES DE DESEMPENHO estabelecidos.

1.10. O PODER CONCEDENTE, diretamente ou por meio do VERIFICADOR INDEPENDENTE, deverá justificar e demonstrar, por meio de registros (fotos, medições etc.), sempre que aplicável, todos os tipos de não-conformidades, irregularidades ou inadequações que, porventura, tenham sido identificadas durante o processo de apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

2. DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

A. INDICADOR DE DISPONIBILIDADE - ID

2.1. O Indicador de Disponibilidade - ID tem como objetivo avaliar a disponibilidade e qualidade das estruturas e serviços disponibilizados aos USUÁRIOS pela CONCESSIONÁRIA desdobrando-se na categoria de ZELADORIA – LIMPEZA – SERVIÇOS-GERAIS (ZLSG).

2.2. A categoria Zeladoria – Limpeza e Serviços Gerais (ID ZLSG) será mensurada de acordo com o Quadro a seguir:

Quadro Indicador de Disponibilidade – Zeladoria – Limpeza – Serviços gerais (ID ZLSG)

ITEM	DESCRIÇÃO	NOTA		ORIENTAÇÃO
		A	B	
ZLSG01	Área externa, caminhos, calçadas, canteiros jardins, lagos, corpos d'água, ciclovias e edificações existentes	1	0	Os caminhos, calçadas, ciclovias, lagos e corpos d'água encontram-se limpos e com visitação abertos para o uso público? Todas as áreas edificadas estão em condição de utilização e sem qualquer avaria?
ZLSG 02	Áreas Técnicas (edificações existentes)	1	0	Todas as áreas edificadas estão em condição de utilização e sem qualquer avaria?
ZLSG 03	Sanitários	1	0	Os sanitários estão em plena condição de funcionamento, sem qualquer avaria, limpos, com materiais de higiene disponível, sem odores desagradáveis e completamente livres de resíduos? Existe o controle de limpeza afixado em um quadro? Disponíveis e operacionais?
ZLSG 04	Mobiliário urbano e equipamentos de uso público	1	0	Bancos, lixeiras, postes de iluminação, equipamentos de esporte e lazer estão em pleno funcionamento?
ZLSG 05	Eventos	1	0	As áreas de eventos permanecem limpas e completamente livres de resíduos em condições como foram encontradas, após serem utilizadas?
ZLSG 06	Coleta de lixo (área verde e margem do Lago Guaíba)	1	0	As lixeiras encontram-se com capacidade disponível para o descarte de resíduos? A margem do Lago Guaíba encontra-se limpa e livre de resíduos?
ZLSG 07	Tempo de Solução de falhas críticas (em dias)	1	0	Tempo médio de reparação de falhas que impactam o uso (equipamentos quebrados ou com perigo de uso, iluminação apagada, buracos na via que impossibilitem caminhar, áreas interditadas, vazamentos, entre outros)

A: Situação positiva ou normal

B: Situação Negativa ou irregular

2.3. Por avaria entende-se qualquer dano existente nas infraestruturas ou manutenção inadequada, de modo que as condições físicas destas se encontrem de maneira distinta de quando implementadas.

2.4. Ao final de cada trimestre será compilado o total de pontos aferidos, de forma a compor a categoria Zeladoria – Serviços gerais, que será calculada seguindo a fórmula abaixo:

$$ID = \frac{(ZLSG01 + ZLSG02 + ZLSG03 + ZLSG04 + ZLSG05 + ZLSG06 + ZLSG07)}{7}$$

2.5. Para a atribuição da nota trimestral desta categoria, cada um dos itens de avaliação deverá ser vistoriado, no mínimo, 3 (três) vezes por trimestre, sendo respeitada uma distância mínima de 1 (um) mês entre as vistorias.

2.6. A nota semestral referente ao INDICADOR DE DESEMPENHO Zeladoria – Serviços gerais (ID) será a média aritmética resultante das vistorias realizadas para cada item avaliado no referido semestre.

B. INDICADOR DE RESILIÊNCIA - IR

2.7. O Indicador de Resiliência (IR) tem como objetivo avaliar a capacidade de resiliência, adaptação e recuperação das estruturas e serviços dos parques diante de eventos críticos, assegurando sua continuidade funcional e a proteção dos usuários, bem como medir o nível de conservação e dos cuidados com as áreas verdes sob a responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, mantendo-as de forma adequada, incluindo gramados, áreas ajardinadas e arborizadas, de infraestruturas verdes e drenagem simples boca de lobo, de acordo com a boa técnica recomendada e dentro das exigências normativas vigentes).

2.8. O Indicador de Resiliência (IR) será mensurado de acordo com o Quadro a seguir:

Quadro Indicador de Resiliência (IR)

ITEM	DESCRIÇÃO	NOTA		ORIENTAÇÃO
		A	B	
RES 01	Conservação e preservação das áreas verdes (podas preventivas, áreas gramadas, ajardinadas, com infraestrutura verde e arborizadas etc.)	1	0	As áreas verdes estão sendo adequadamente conservadas e preservadas, incluindo qualidade dos gramados, podas conforme cronograma e diagnóstico de situação?
RES 02	Controle de Pragas	1	0	Os laudos de controle de pragas encontram-se em dia?
RES 03	Infraestrutura de adaptação / mitigação (sistemas de drenagem, monitoramento, sinalização) em funcionamento	1	0	As estruturas de adaptação / mitigação, como sistemas de drenagem, bocas de lobo, jardins de chuva, canais, biovaletas inspecionados e limpos conforme cronograma? estão instaladas, operantes e bem conservadas e em funcionamento?
RES 04	Comunicação e Serviços de Emergência Integrados	1	0	Existem protocolos de integração ativa com bombeiros, Defesa Civil, hospitais e outros órgãos, testados regularmente (comunicação eficiente)
RES 05	Tempo de resposta a eventos climáticos (em dias)	1	0	Tempo para remover árvores caídas, liberar vias internas, restaurar áreas após enchentes ou tempestades ou protocolos de resposta a emergências definidos

A: Situação positiva ou normal

B: Situação Negativa ou irregular

2.9. Ao final de cada trimestre será compilado o total de pontos aferidos, de forma a compor o indicador de Resiliência (IR) que será calculada seguindo a seguinte fórmula:

$$IR = \frac{(RES01 + RES02 + RES03 + RES04 + RES05)}{5}$$

2.10. A nota trimestral referente ao Indicador de Resiliência (IR) será a média aritmética resultante das vistorias realizadas para cada item avaliado no referido trimestre.

2.11. Para a atribuição da nota trimestral desta categoria, cada um dos itens de avaliação deverá ser vistoriado ao menos 3 (três) vezes por trimestre, sendo respeitada uma distância mínima de 1 (um) mês entre as vistorias.

C. INDICADOR DE AVALIAÇÃO DO USUÁRIO - IAU

2.12. O Indicador de Avaliação dos USUÁRIOS - IAU tem como objeto aferir o grau de satisfação dos usuários em relação às experiências proporcionadas pela visita nos PARQUES objeto da CONCESSÃO, por meio de questionários de satisfação aplicados diretamente aos usuários pelo

VERIFICADOR INDEPENDENTE.

2.13. Os questionários de satisfação a serem aplicados deverão ser previamente aprovados pelo PODER CONCEDENTE e elaborados em conformidade com as diretrizes estabelecidas no APÊNDICE 3.2 – DIRETRIZES PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.

2.14. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar pelo menos 01 (uma) pesquisa de satisfação por mês, no período mínimo de 01 (uma) semana de oitavas, sendo as notas obtidas no período trimestral compiladas para extração da nota final de avaliação do usuário.

2.15. Os questionários de satisfação aplicados aos usuários deverão, no mínimo, aferir a percepção destes em relação aos temas indicados a seguir, atribuindo-se a cada item pontuação em escala de 0 (zero) a 10 (dez):

- a) Disponibilidade de Informações
- b) Satisfação Relativa aos Tempos de Espera
- c) Satisfação Relativa à Qualidade dos Produtos e serviços nos parques
- d) Cortesia e Atendimento dos Funcionários da CONCESSIONÁRIA
- e) Acessibilidade na área da concessão
- f) Manutenção e Conservação de Instalações, Espaços e serviços de Visitação

2.16. A cada item da pesquisa deverá ser atribuída uma nota média trimestral, sendo que, para o relatório, deverá ser calculada a nota média geral de todas as avaliações (realizando-se pelo menos 01 (uma) pesquisa por mês), a qual irá também de 0 (zero) a 10 (dez).

2.17. Para fins de aplicação do Sistema de Mensuração de Desempenho – SMD, a pontuação do Indicador de Avaliação dos Usuários (IAU) será apurada com base na nota média obtida na Pesquisa de Avaliação dos Usuários, observada a seguinte correspondência:

4. Quadro Indicador de Avaliação dos Usuários – Sistema de Pontuação Avaliação do usuário

Nota Média obtida na Pesquisa Avaliação Usuário	Pontuação para fins do SMD
9 ≤ Nota Média ≤ 10	1
7 ≤ Nota Média < 9	0,75
5 ≤ Nota Média < 7	0,5
Nota Média < 5	0

2.18. O item da pesquisa deverá ser atribuída uma nota média (NM), sendo que para o relatório deverá ser calculada uma nota média geral de todas as avaliações, a qual irá também de 0 (zero) a 10 (dez), e será ponderada considerando a avaliação relativa à operação da CONCESSIONÁRIA na ÁREA DA CONCESSÃO.

3. RELATÓRIOS DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

3.1. Os relatórios trimestrais de mensuração de desempenho, referentes ao primeiro trimestre do ano, deverão ser apresentados às PARTES em até 30 (trinta) dias contados do encerramento do trimestre, após a data da ordem de início do CONTRATO.

3.2. As PARTES terão o prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento dos relatórios, para apresentar eventuais divergências em relação à apuração e verificação dos INDICADORES DE DESEMPENHO. Caso não sejam apresentadas divergências pelas PARTES, os INDICADORES DE DESEMPENHO serão aplicados conforme apurados e apresentados no relatório.

3.2.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE terá o prazo de até 3 (três) dias úteis para aprovar ou rejeitar as eventuais alterações propostas pelas PARTES.

3.2.2. Caso as alterações propostas sejam rejeitadas, eventuais divergências entre as PARTES quanto ao conteúdo do relatório emitido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE poderão ser submetidas aos mecanismos de solução de conflitos previstos no CAPÍTULO XVII – DA SOLUÇÃO DE CONFLITOS, conforme disciplinado no CONTRATO.

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1. Todos os cálculos necessários para aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO apresentados acima, devem ser realizados considerando três casas decimais e as regras de arredondamento da ABNT NBR 5891.

4.2. Os pesos foram atribuídos considerando a complexidade, abrangência, importância e valor relativo de cada INDICADORES DE DESEMPENHO.

4.3. Os quadros dispostos no presente ANEXO padronizam a metodologia de avaliação dos serviços de operação e manutenção da ÁREA DA CONCESSÃO, a partir dos principais parâmetros que impactam diretamente na qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.