

### **EDITAL DE CONVOCAÇÃO DE EMPRESAS Nº 01/2023**

EDITAL DE CONVOCAÇÃO DE EMPRESAS PARA A SELEÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA, A SER CONTRATADO PELO CONSÓRCIO BORBOLETAS SPE LTDA., PARA PRESTAR APOIO NA AFERIÇÃO E NO CÁLCULO DO FATOR DE DESEMPENHO, COM FUNDAMENTO NO ART. 13 DA LEI MUNICIPAL N.O 16.703/2017 E NOS TERMOS DESTE EDITAL, EM ESPECIAL O SEU ANEXO III - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

PLANO  
REG





## EDITAL DE CONVOCAÇÃO DE EMPRESAS Nº 01/2023

**OBJETO:** CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE AFERIÇÃO E NO CÁLCULO DO FATOR DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA, QUE REALIZA A EXPLORAÇÃO DA GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS PARQUES MUNICIPAIS PREFEITO MÁRIO COVAS, TENENTE SIQUEIRA CAMPOS (TRIANON) E PRAÇA ALEXANDRE DE GUSMÃO, NO ÂMBITO DO CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 02/SVMA/2022.

### RECIBO

A Empresa/Instituto de pesquisa \_\_\_\_\_  
retirou este Edital de Convocação de Empresas Convocação de Empresas nº. 001/2023 e  
deseja ser informada de qualquer alteração pelo e-mail  
\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_, aos \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

(Nome e assinatura)

Este Edital estará disponível no sítio eletrônico: <https://parquesdapaulista.com.br/> e o recibo acima deverá ser remetido para o seguinte e-mail: [consorcio@parquesdapaulista.com.br](mailto:consorcio@parquesdapaulista.com.br) com o título Edital Convocação de Empresas - 02/23 e nome da empresa, para eventuais comunicações aos interessados, quando necessário. O CONSÓRCIO BORBOLETAS SPE LTDA. não se responsabiliza por comunicações à empresa que não encaminhar este recibo ou prestar informações incorretas ou ilegíveis no mesmo.



## SUMÁRIO

<b>PARTE I – PREÂMBULO</b>	<b>4</b>
<b>PARTE II – DO OBJETO, DEFINIÇÕES E OBRIGAÇÕES</b>	<b>5</b>
<b>PARTE III – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO</b>	<b>5</b>
<b>PARTE IV – DOS DOCUMENTOS EXIGIDOS</b>	<b>6</b>
<b>PARTE V – DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS TÉCNICAS E DE PREÇO</b>	<b>9</b>
<b>PARTE VI – DO CONTRATO FIRMADO</b>	<b>9</b>
<b>PARTE VII – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS</b>	<b>9</b>
<b>ANEXO I – MODELO DE DECLARAÇÃO</b>	<b>11</b>
<b>ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INSTITUTO DE PESQUISA</b>	<b>12</b>
<b>APÊNDICE I – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>	<b>24</b>
<b>ANEXO III – ANEXO V DO CONTRATO DE CONCESSÃO: SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO</b>	<b>31</b>



## PARTE I – PREÂMBULO

O CONSÓRCIO BORBOLETAS SPE LTDA., sediado na Alameda Gabriel Monteiro da Silva, n°. 2407, Jardim Paulistano, São Paulo/SP, CEP: 01441-002, inscrito no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas - CNPJ/ME sob nº 44.640.848/0001-50 (“Concessionária”), Inscrição Estadual isenta, torna público a presente Convocação de Empresas, com o critério de julgamento da Melhor Técnica e Menor Preço ofertado, para selecionar a proposta para a CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE AFERIÇÃO E NO CÁLCULO DO FATOR DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA, QUE REALIZA A EXPLORAÇÃO DA GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS PARQUES MUNICIPAIS PREFEITO MÁRIO COVAS, TENENTE SIQUEIRA CAMPOS (TRIANON) E PRAÇA ALEXANDRE DE GUSMÃO, NO ÂMBITO DO CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 02/SVMA/2022, celebrado entre a Prefeitura do Município de São Paulo e a Concessionária, conforme descrito neste EDITAL e em seus ANEXOS.

O aviso sobre este Edital foi divulgado no sítio eletrônico do Consórcio Borboletas no endereço <https://parquesdapaulista.com.br/>. Todas as publicações posteriores, relativas à Convocação, serão feitas somente no sítio eletrônico supracitado.

Os DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO e a PROPOSTA TÉCNICA E DE PREÇO deverão ser encaminhados para o e-mail [consorcio@parquesdapaulista.com.br](mailto:consorcio@parquesdapaulista.com.br) até o dia 19/07/2023 às 18h.

## PARTE II – DO OBJETO, DEFINIÇÕES E OBRIGAÇÕES

2.1. É objeto da presente Convocação de Empresas é a contratação de pessoa jurídica de direito privado especializada para a prestação de serviços de aferição e cálculo do fator de desempenho da CONCESSIONÁRIA, que realiza a exploração da gestão, operação e manutenção dos Parques Municipais Prefeito Mário Covas, Tenente Siqueira Campos (Trianon) e Praça Alexandre de Gusmão, no âmbito do Contrato de Concessão nº 02/SVMA/2022.

2.1.1. As características e especificações técnicas referentes à execução do OBJETO estão indicadas neste EDITAL e seus respectivos ANEXOS.

2.2. São adotadas, neste EDITAL e em seus anexos, as definições transcritas neste item, compreendido os respectivos plurais e vice-versa, conforme o caso, sem prejuízo de definições inseridas em outros pontos deste instrumento ou de seus anexos.

2.2.1. **INDICADOR DE DESEMPENHO ("ID"):** conjunto de metas, padrões de qualidade, formas de aferição e periodicidade para avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.

2.2.2. **PODER CONCEDENTE:** a Prefeitura Municipal de São Paulo, por meio da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente, que atuará como interveniente e anuente da contratação.

2.2.3. **INSTITUTO DE PESQUISA:** pessoa jurídica a ser contratada pela CONCESSIONÁRIA para realizar Pesquisa de Satisfação dos Usuários, nos termos do Contrato de Concessão nº 002/SVMA/2022, especialmente ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e do ANEXO V - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.



2.2.3.1. As diretrizes para a Pesquisa de Satisfação do Usuário estão dispostas no ANEXO III deste Edital.

2.2.3.2. O **INSTITUTO DE PESQUISA** deve ser pessoa jurídica de direito privado com comprovada experiência em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas.

### **PARTE III – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

3.1. Poderão participar deste Processo Seletivo os interessados que atenderem a todas as exigências e condições deste Edital.

3.2. É vedada neste processo a participação de empresas e institutos de pesquisa, na qualidade de proponentes, que:

- a) Seja controladora, controlada ou coligada da CONCESSIONÁRIA ou de seus accionistas;
- b) Cujos sócios tenham participação direta ou indireta na administração ou no quadro societário da CONCESSIONÁRIA;
- c) Que prestem serviço de auditoria independente no âmbito do CONTRATO;
- d) Que possuam contrato vigente com a CONCESSIONÁRIA, ainda que com objeto diverso;
- e) Que, de alguma forma, possam ter sua independência e imparcialidade comprometidas.
- f) Submetida a liquidação, intervenção ou Regime de Administração Especial Temporária - RAET, falência ou recuperação judicial; encontra-se em cumprimento de pena de suspensão temporária de participação em licitação ou impedimento de contratar com a Administração; ter sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, ter sido condenada, por sentença transitada em julgado, a pena de interdição de direitos devido à prática de crimes ambientais, conforme disciplinado no art. 10 da Lei nº9.605, de 12.02.1998.

3.3. Para a participação na presente Convocação, as empresas deverão no mínimo:

- a) Ter pelo menos 10 (dez) anos de experiência no objeto;
- b) Ter comprovadamente executado serviços de características semelhantes aos descritos neste item, assim entendidos como atividades de experiência em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas para o caso do INSTITUTO DE PESQUISA;
- c) Contar com equipe técnica de especialistas de nível superior, qualificados profissionalmente.

3.4. Adicionalmente ao disposto no item 3.3., deverão ser observados os seguintes critérios:

- a) Atendimento aos parâmetros estabelecidos no Anexo I – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO;
- b) Preço compatível com o mercado;
- c) Experiência e qualificação compatível com o objeto do contrato.



#### PARTE IV – DOS DOCUMENTOS EXIGIDOS

4.1. Os interessados em participar desta Convocação de Empresas, no dia e horário estabelecidos, deverão encaminhar os documentos para o e-mail [consorcio@parquesdapaulista.com.br](mailto:consorcio@parquesdapaulista.com.br)

4.2. Os documentos referidos no subitem 4.1 deverão estar em pastas rotulados externamente com os seguintes informes:

**Documento 01:** HABILITAÇÃO JURÍDICA e HABILITAÇÃO TÉCNICA

CONVOCAÇÃO DE EMPRESAS Nº 02/2023 – SELEÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA.

PROPONENTE: RAZÃO SOCIAL E CNPJ

**Documento 02:** PROPOSTA TÉCNICA E DE PREÇO

CONVOCAÇÃO DE EMPRESAS Nº 02/2023 – SELEÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA.

PROPONENTE: RAZÃO SOCIAL E CNPJ

4.3. Todos os documentos apresentados não poderão conter emendas, rasuras ou entrelinhas, e deverão estar perfeitamente legíveis.

4.4. DA HABILITAÇÃO:

4.4.1. Referente à habilitação, serão exigidos os seguintes documentos:

- a) Cédula de Identidade e CPF do representante legal do interessado e de seu procurador (caso seja representado por este), mediante instrumento público ou particular, com firma reconhecida em cartório, conferindo-lhe amplos poderes de representação em todos os atos e termos do procedimento;
- b) Última alteração do Contrato ou Estatuto Social;
- c) Prova de Inscrição Estadual, caso não possua, juntar declaração do representante legal da empresa de que não é contribuinte Estadual, não é necessário reconhecer firma da assinatura;
- d) Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ;
- e) Declaração de conhecimento dos termos do edital de Convocação, firmado pelo representante legal da proponente (modelo anexo), não é necessário reconhecer firma da assinatura;



- 
- f) Comprovante de Contribuinte Municipal, caso não possua, juntar declaração do representante legal da empresa de que não é contribuinte Municipal, não é necessário reconhecer firma da assinatura;

4.5. Referente à habilitação técnica do proponente, é OBRIGATÓRIA a apresentação dos seguintes documentos:

- a) Comprovação de experiência na prestação de serviços de consultoria na área de Instituto de Pesquisa por pelo menos 10 (dez) anos;
- b) Experiência e qualificação do corpo técnico em consultoria e implantação de programa de Instituto de Pesquisa com observância dos ditames legais;
- c) Experiência na realização de treinamento na área de Auditoria ou Administração Pública.

4.5.1. A comprovação dos requisitos acima se dará através de apresentação de atestado(s) de capacidade técnico-operacional, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, o(s) qual(is) comprove(m) a experiência da proponente.

4.6. DA PROPOSTA TÉCNICA E DE PREÇO:

4.6.1. A proposta deverá ser enviada, redigida com clareza, em língua portuguesa, conforme os termos exigidos neste Edital, devendo conter ainda:

- a) Todos os itens técnicos de acordo com o Termo de Referência - Anexo, contendo os seus respectivos preços e despesas, de qualquer natureza, incidentes sobre o objeto desta Convocação, apresentando os seguintes valores:
  - i) Valor global mensal;
  - ii) Valor global do contrato para 24 (vinte e quatro) meses, considerando o valor mensal especificado acima, multiplicado pela quantidade de meses.
- b) A proponente deverá apresentar os valores de seus honorários a serem computados com base horária;
- c) O prazo de validade da proposta, não inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de apresentação da proposta;

4.6.2. Ressalta-se que a Proposta deverá conter todas as informações que julgar imprescindíveis para a correta análise da proposta;

4.6.3. A proposta será avaliada com a observância no conjunto de melhor técnica e menor preço relativos aos serviços ofertados;

4.6.4. Serão desclassificadas as propostas elaboradas em desacordo com este Edital;

4.7. A ausência de algum dos documentos exigidos em desacordo com este Edital, ou ainda a apresentação de documentos vencidos, importará em imediata inabilitação do proponente.

## **PARTE V – DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS TÉCNICAS E DE PREÇO**

6.1. O Convocação de Empresas será processado e julgado e serão classificadas as propostas que estiverem de acordo com os critérios de avaliação constantes deste Processo.

6.2. Serão desclassificadas as propostas de preço:



- 
- a) Não estiverem em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital;
  - b) Não apresentarem todos os elementos exigidos no item 4, deste edital;
  - c) Contiver vícios ou ilegalidades, for omissa ou apresentar irregularidades ou defeitos insanáveis capazes de dificultar ou impossibilitar o julgamento;
  - d) Contiver oferta de vantagem não prevista neste edital ou proposta baseada nas ofertas das demais proponentes;
  - e) Consignarem preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não venham a ter demonstrada sua viabilidade, através de documentos que comprove que os custos são compatíveis com a execução do contrato a ser firmado.

6.3. A vencedora do certame será a empresa escolhida pelo PODER CONCEDENTE, após análise de todas as empresas participantes.

6.4. A publicação da vencedora será realizada no website institucional <https://parquesdapaulista.com.br/> e será formalizado via email.

#### **PARTE VII – DO CONTRATO FIRMADO**

7.1. As obrigações decorrentes da presente Convocação serão firmadas através da assinatura de termo de contrato de prestação de serviços, do qual fará parte, independentemente de transcrição, o presente Edital, seus anexos e a proposta do Contrato, no que couber.

7.2. A formalização do contrato entre a CONCESSIONÁRIA e o INSTITUTO DE PESQUISA, e de eventuais aditivos dependerá da aprovação prévia do PODER CONCEDENTE o qual figurará como interveniente e anuente da avença.

#### **PARTE VIII – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

8.1. As normas que disciplinam esta Convocação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança jurídica do futuro contrato avençado.

8.2. Em nome do interesse público, e por meio de ato fundamentado, subscrito pela Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente, poderão ser modificados os termos do presente Edital, caso em que, havendo necessidade de readequação das propostas financeiras, deverá ser promovida a republicação deste instrumento, com a reabertura de prazo para a apresentação de novas propostas.

8.3. É facultada à Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente, em qualquer fase da seleção, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento e/ou informação que deveria constar da proposta de trabalho originalmente apresentada.

8.4. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização da sessão na data marcada, será ela automaticamente transferida para o 1º (primeiro) dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação da CONCESSIONÁRIA em sentido contrário.





8.5. A Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente, poderá, em qualquer fase da Convocação, suspender os trabalhos, devendo promover a fundamentação e a comunicação, no site da instituição, a sua continuidade em momento oportuno.

8.6. Quaisquer documentos, obtidos via internet, poderão ter os seus dados conferidos pela CONCESSIONÁRIA.

8.7. A empresa participante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados, podendo a CONCESSIONÁRIA, inabilitá-la ou desclassificá-la, conforme o caso, em prejuízo das demais penalidades previstas na legislação pertinente, caso seja constatada a ocorrência de imprecisão ou falsidade das informações e/ou documentos apresentados.

8.8. A CONCESSIONÁRIA, poderá revogar o presente procedimento de Convocação de Empresas por razões de interesse público decorrente de fato superveniente, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, bem como deverá anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, tudo mediante decisão fundamentada.

8.9. A revogação ou anulação do procedimento de seleção não gera obrigação de indenizar qualquer custo relativo à participação neste certame.

8.10. A participação no processo de seleção implica na aceitação integral e irrevogável dos termos, cláusulas, condições e anexos do presente instrumento, que passarão a integrar o contrato como se transcrito fosse, com lastro na legislação referida no preâmbulo, bem como na observância dos regulamentos administrativos e das normas técnicas aplicáveis, não sendo aceitas, sob quaisquer hipóteses, alegações de seus desconhecimento em qualquer fase do processo de seleção e execução do contrato de gestão.

8.11. Na hipótese de não recebimento de nenhuma proposta para a presente Convocação, a CONCESSIONÁRIA realizará nova publicação deste Edital.

8.12. Integram o presente Instrumento os seguintes ANEXOS:

- I. DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DOS TERMOS DESTE EDITAL
- II. MINUTA DO CONTRATO – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS INSTITUTO DE PESQUISA
- III. ANEXO V DO CONTRATO DE CONCESSÃO: SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO



---

## ANEXO I – MODELO DE DECLARAÇÃO

### DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DOS TERMOS DO EDITAL DE CONVOCAÇÃO DE EMPRESAS Nº 02/2023

....., devidamente inscrita no CNPJ sob o nº ....., declara ter total conhecimento e concorda com os termos e anexos da Convocação de Empresas nº 02/2023, disponibilizado pelo CONSÓRCIO BORBOLETAS SPE LTDA.

.....

---

Assinatura do representante legal da empresa Nome da empresa



**ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INSTITUTO DE PESQUISA**

CONVOCAÇÃO DE EMPRESAS n.º 02/2023

CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 002/SVMA/2022

TERMO DE CONTRATO CELEBRADO ENTRE  
**CONSÓRCIO BORBOLETAS SPE LTDA.** E  
\_\_\_\_\_, TENDO POR OBJETO A  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PESQUISA DE  
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.

**CONSÓRCIO BORBOLETAS SPE LTDA.**, sociedade empresária de propósito específico sob a forma limitada, com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Alameda Gabriel Monteiro da Silva, nº 2420, Jardim América, CEP 01.442-002, inscrita no CNPJ/ME sob nº 44.640.848/0001-50, neste ato representada na forma de seu Contrato Social, doravante denominada por "**CONTRATANTE**" ou "**CONCESSIONÁRIA**"; e de outro lado, e,

(PESSOA JURÍDICA VENCEDORA DA CONVOCAÇÃO), pessoa jurídica de direito privado, com sede na cidade de \_\_\_\_\_, Estado \_\_\_\_\_, na Rua \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/ME sob nº \_\_\_\_\_, neste ato representada na forma de seu Contrato Social, doravante denominada por "**CONTRATADA**" ou "**INSTITUTO DE PESQUISA**", e

**MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**, pessoa jurídica de direito público, com sede no Viaduto do Chá nº 15, Centro, São Paulo-SP, CEP: 01002-900, CNPJ/ME: 46.395.000/0001-39, representado pelo Secretário Municipal do Verde e do Meio Ambiente, Sr. Eduardo de Castro, portador da Carteira de identidade nº 18.202.245 SSP/SP, inscrito no CPF/ME sob o nº 073.064.758-78, com endereço comercial à Rua do Paraíso, nº 387, São Paulo-SP, CEP: 04103-000, doravante denominada por "**ANUENTE**" ou "**PODER CONCEDENTE**".

A **CONTRATANTE**, **CONTRATADA** e **ANUENTE** são doravante denominadas em conjunto como "Partes" e individualmente como "Parte".

As expressões constantes deste Contrato, independentemente de serem utilizadas no plural ou no singular, que para fins deste Contrato se equivalem, terão os significados definidos em suas cláusulas sempre que empregados no presente Contrato, salvo quando o contexto claramente indicar significado diverso.

Assim, resolvem as Partes, de comum acordo, celebrar o presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ("Contrato"), que será regido conforme as seguintes cláusulas e condições:

**1. DO OBJETO**



1.1. Constitui objeto do presente instrumento a prestação de serviços de pesquisa de satisfação dos usuários, nos termos do Contrato de Concessão nº 002/SVMA/2022, especialmente ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA e do ANEXO V - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

1.2. A CONTRATADA planejará e executará as pesquisas junto aos usuários, sendo a responsável por todas as etapas de execução da pesquisa, definição de plano amostral, formulação de questionário, teste de questionário, aplicação do questionário, verificação, tabulação, crítica, cruzamentos, análise e geração de relatório final de pesquisa, conforme as obrigações contratuais constantes na cláusula 4.

1.2. O objeto contratual executado deverá atingir o fim a que se destina, com eficácia e qualidade requeridas.

## **2. DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

2.1. A execução dos serviços deverá ter início em até 05 (cinco) dias após assinatura do Contrato.

2.2. Durante toda a execução dos Serviços e enquanto perdurar a vigência deste Contrato, a CONTRATADA deverá atuar com total independência e imparcialidade da CONTRATANTE e da ANUENTE.

2.3. A CONTRATADA goza de total independência técnica para realização dos serviços ora contratados, sendo que eventuais discordâncias quanto ao conteúdo do seu trabalho não ensejará a aplicação de quaisquer penalidades, atrasos ou descontos sobre sua remuneração.

2.4. A CONTRATADA não substitui e nem afasta o exercício do poder de fiscalização do ANUENTE no âmbito da CONCESSÃO.

2.5. A presente contratação não impede que a ANUENTE realize a aferição dos indicadores ou eventuais vistorias por conta própria.

## **3. DOS RELATÓRIOS**

3.1. Ao final da prestação dos Serviços, a CONTRATADA entregará para a CONTRATANTE e para a ANUENTE todos os documentos relacionados à execução dos Serviços, como relatórios, análises etc. constantes do Apêndice I.

3.2. Todos os documentos, relatórios, manuais, análises e estudos produzidos pela CONTRATADA, ainda que em versões preliminares, deverão ser produzidos em duas vias e entregues, concomitantemente, à CONTRATANTE e ao ANUENTE.

## **4. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**



4.1. Realizar diagnóstico inicial, mediante o desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados da CONCESSIONÁRIA e da metodologia de realização das pesquisas, na padronização dos relatórios a serem entregues e na definição das formas de comunicação oficial junto ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA;

4.1.1. Com base neste diagnóstico inicial, e caso houver, deverá indicar padrões, sugerir melhorias, ações preditivas e preventivas à CONCESSIONÁRIA, corroborando com o objetivo fim da concessão de melhorar o serviço aos usuários dos parques e praça;

4.1.2. Realizar o aperfeiçoamento do diagnóstico inicial, a partir dos procedimentos verificados empiricamente, conforme aprovado pelo Poder Concedente.

4.2. Coletar dados e realizar pesquisa de satisfação do usuário durante a operação da concessão. A Pesquisa de Satisfação do Usuário deverá ser realizada pela CONTRATADA a fim de avaliar os serviços da CONCESSÃO. A Pesquisa terá como objetivo aferir o nível de satisfação do USUÁRIO a partir de sua experiência nos PARQUES e na PRAÇA.

4.2.1. Para a coleta de dados diretamente com os USUÁRIOS, deverão ser observadas, no mínimo, as seguintes diretrizes:

- a) Deverão ser realizadas entrevistas estruturadas, com formulário elaborado e aplicado diretamente aos USUÁRIOS no formato presencial;
- b) Para pesquisas amostrais, deverá ser definida uma amostra que represente características de toda população a partir da qual a amostra foi retirada;
- c) Deverão ser previstos, no mínimo, 30% (trinta por cento) de entrevistadores bilíngues para que seja traçado o perfil de turistas estrangeiros que visitam os parques.

4.2.2. O escopo dos Serviços a serem prestados, como os tipos de relatórios a serem confeccionados e respectivos prazos de entrega de tais relatórios, está detalhado no Apêndice I deste Contrato.

4.2.3. A CONTRATADA deverá elaborar um questionário com perguntas objetivas capazes de avaliar com precisão cada indicador, além de permitir a adequada padronização das perguntas e a caracterização do perfil demográfico dos USUÁRIOS;

4.2.4. Será assegurada autonomia à CONTRATADA para definir o método de se questionar os USUÁRIOS, desde que esteja de acordo com o APÊNDICE ÚNICO – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO e que o método seja aprovado pela ANUENTE

4.2.5. Definir o método de se questionar os usuários, de maneira que o questionário contenha perguntas objetivas e que avaliam com precisão cada indicador, bem como garante adequada padronização das perguntas e caracterização do perfil demográfico dos usuários;

4.2.6. As notas dos encargos avaliados deverão possuir um valor numérico que varie entre 0 (zero) e 1 (um).

4.2.7. A Pesquisa de Satisfação do Usuário deverá conter:



- 
- a) frequência de utilização do parque;
  - b) distância da residência do usuário até o parque;
  - c) o meio de deslocamento utilizado para chegar ao parque;
  - d) zeladoria (limpeza, qualidade e atualidade dos equipamentos);
  - e) conservação de recursos naturais (manejo de áreas verdes)
  - f) bem-estar (segurança e acessibilidade);
  - g) experiência do usuário (serviço de orientação; atividades de lazer, cultura, esporte e conscientização ambiental; cordialidade dos funcionários; alimento e bebidas);

4.2.8. A CONTRATADA deverá realizar o cálculo da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS), utilizando as siglas, os pesos da tabela abaixo e a fórmula final contida no item 5 do Anexo III;

4.2.9. A CONTRATADA deverá elaborar, a cada trimestre, um relatório compreendendo o resultado Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário bem como todas as informações pertinentes quanto à pesquisa conduzida, inclusive o perfil demográfico dos USUÁRIOS.

4.2.10. Deverá a CONTRATADA consolidar e enviar à CONTRATANTE e à ANUENTE, o relatório referente à pesquisa de satisfação dos Usuários, compreendendo o resultado da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário, até 10 (dez) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

4.2.11. Os resultados disponibilizados deverão conter a descrição da metodologia utilizada para sua obtenção e a significância estatística dos dados apresentados.

4.2.12. Alterações na metodologia adotada nas pesquisas, durante o período da CONCESSÃO, não deverão impactar a comparação entre os dados coletados em diferentes momentos, de modo a viabilizar uma série histórica estatisticamente confiável

4.3. A CONTRATADA deverá respeitar as obrigações estabelecidas neste Contrato e nos respectivos anexos, observando para a realização dos serviços ora contratados o que segue abaixo:

4.3.1. A Pesquisa de Uso Público tem como objetivo aferir as principais características relacionadas aos principais usos, perfil socioeconômico e demográfico e número de USUÁRIOS.

4.3.2. A Pesquisa de Uso Público deverá ser realizada, pela primeira vez, em até 1 (um) ano contado de 30/05/2022 e, após essa primeira vez, deverá ser realizada a cada 2 (dois) anos, contados da data de realização da primeira Pesquisa de Uso Público

4.3.3. No âmbito da Pesquisa de Uso Público, deverá ser aferido o número de USUÁRIOS nos PARQUES e na PRAÇA, de maneira individualizada, a partir da utilização de uma metodologia específica e confiável, considerando, no mínimo, as variações climáticas e de dias da semana, que possam influenciar a quantidade de USUÁRIOS presentes.



4.3.4. As análises deverão incluir, no mínimo, comparações entre variáveis relacionadas ao perfil demográfico dos USUÁRIOS, os usos e atividades realizadas e a sua percepção em relação aos serviços prestados.

4.3.5. A Pesquisa de Uso Público deverá conter um levantamento demográfico dos USUÁRIOS dos PARQUES e PRAÇA, contendo, no mínimo, os seguintes dados dos USUÁRIOS:

- Idade;
- Escolaridade;
- Identidade étnico-racial;
- Gênero;
- Deficiência física;
- Origem; e
- Renda domiciliar per capita.

4.3.5.1. Para o levantamento do item “Origem”, a pesquisa deverá coletar dados com a maior precisão geográfica possível, como endereço ou CEP de residência, possibilitando o seu uso em sistemas de informação geográfica.

4.3.6. A Pesquisa de Uso Público deverá aferir os principais usos e atividades realizadas nos PARQUES e PRAÇA, através de pesquisa com metodologia observacional, entrevistas estruturadas presenciais, ou outra metodologia pertinente.

4.3.7. A Pesquisa de Uso Público deverá ser estruturada em “usos agregados” e “usos específicos”, no qual cada um dos “usos agregados” deverá ser composto em sua totalidade por “usos específicos” de maneira a contemplar, exaustivamente, todos os usos possíveis dentro de sua categoria.

4.3.8. Os “usos agregados” deverão aferir de maneira agregada, no mínimo, a parcela de USUÁRIOS que realizou, durante o período de permanência na área dos PARQUES e PRAÇA, as seguintes atividades:

- Atividades culturais;
- Contemplação;
- Eventos;
- Práticas esportivas;
- Serviços de alimentação; e
- Outros.

4.4.8. Ademais, o levantamento deverá também incluir informações variadas, tais como:

- Acompanhamento por animais de estimação;
- Acompanhamento por crianças;
- Consumo em loja de conveniência e *souvenirs*;
- Dispêndio financeiro na ÁREA DA CONCESSÃO;
- Meio de transporte utilizado;
- Número de pessoas acompanhando o USUÁRIO na visita;
- Percepção de necessidade de melhoria; e
- Tempo que os USUÁRIOS permaneceram nas ÁREA DA CONCESSÃO.





4.4.9. Os dados deverão ser apresentados de modo que seja possível estabelecer relações entre os dados demográficos e os dados coletados no âmbito da pesquisa.

4.5. Para fins de avaliação do FATOR DE DESEMPENHO do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (SMD), não será considerada a Pesquisa de Uso Público

4.6. A CONTRATADA não poderá transferir os direitos e obrigações estabelecidos no presente Contrato, sem a autorização prévia e escrita da CONTRATANTE e da ANUENTE, sob pena de rescisão contratual imediata, sem prejuízo de ainda ser responsabilizada por eventuais perdas e danos decorrentes.

4.7. As pesquisas deverão ter uma abrangência ampla e balanceada, considerando as variações climáticas que ocorrem ao longo do período de coleta de dados e contemplando períodos matutino, vespertino e noturno, em dias úteis, feriados e finais de semana

## **5. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

5.1. São obrigações da CONTRATANTE, sem prejuízo de outras estabelecidas neste instrumento:

- A. Pagar à CONTRATADA os valores pactuados neste Contrato, desde que atendidas as condições e cláusulas constantes do presente Contrato;
- B. Manter preposto para acompanhar a prestação de Serviços objeto deste Contrato;
- C. Fornecer informações necessárias à realização dos Serviços ora pactuados;
- D. Garantir o acesso dos funcionários destacados pela CONTRATADA às suas instalações quando necessário, desde que devidamente identificados.
- E. Não dar ordens diretas aos funcionários destacados pela CONTRATADA para a prestação dos serviços.

## **6. DA VIGÊNCIA**

6.1. O presente Contrato terá início na data de sua assinatura e permanecerá vigente pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses contados da data de sua assinatura.

## **7. DO PREÇO**

7.1. Pela execução dos Serviços descritos no objeto do Contrato, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor mensal de R\$ \_\_\_\_\_ (valor por extenso), perfazendo o valor global de R\$ \_\_\_\_\_ (valor por extenso), nos termos da Proposta Técnica e de Preço vencedora, conforme os critérios ali estabelecidos e acordados entre as Partes, anexada a este Contrato.

7.2. O Preço permanecerá fixo e irrevogável.

## **8. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**





8.1. O pagamento dos valores devidos será efetuado no montante pactuado na cláusula 7.1. acima, mediante a apresentação da respectiva Nota Fiscal/Fatura. Deverá ser informado e destacado em cada nota todos os Serviços prestados, impostos, taxas e contribuições sociais que devam ser retidos na fonte (tais como ISS, PIS, COFINS, CSSL, entre outros), incidentes à presente relação, conforme legislação tributária vigente. A CONTRATADA é exclusivamente responsável por eventuais sanções que possam ser impostas à CONTRATANTE caso a CONTRATADA deixe de descontar e destacar em sua Nota Fiscal/Fatura, os impostos, taxas e contribuições sociais que devam ser retidos na fonte para serem recolhidos pela CONTRATANTE.

8.2. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser enviada no mesmo dia da data de emissão ao endereço eletrônico [controladoria@cidadematarazzo.com.br](mailto:controladoria@cidadematarazzo.com.br).

8.3. No caso de atraso no pagamento por parte da CONTRATANTE, sem que a CONTRATADA tenha dado causa ao respectivo atraso, incidirá correção monetária sobre o valor devido na forma da legislação aplicável, bem como juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados *pro rata temporis*, em relação ao atraso verificado.

## **9. DA SUBCONTRATAÇÃO, CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS.**

9.1. A CONTRATADA não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto deste Contrato.

## **10. DA DENÚNCIA E RESCISÃO**

10.1. Resilição. A CONTRATANTE poderá resilir este Contrato antecipadamente, a qualquer tempo, mediante comunicação prévia de 90 (noventa) dias, enviada através de carta registrada com aviso de recebimento, sem a incidência de nenhuma penalidade.

10.1.1. Na ocorrência do evento disposto neste item, a CONTRATANTE deverá pagar apenas os custos relacionados aos Serviços efetivamente prestados até a data da rescisão. A CONTRATADA não poderá reclamar qualquer outro pagamento, indenização ou compensação de qualquer natureza, inclusive eventuais perdas e danos sejam eles diretos, indiretos ou incidentais pela rescisão antecipada do Contrato.

10.2. Rescisão pelas Partes. Cada Parte poderá rescindir o presente Contrato imediatamente, mediante notificação por escrito à outra Parte, na ocorrência dos seguintes eventos:

- A. evento de força maior e/ou caso fortuito que impossibilite o cumprimento integral dos Serviços por mais de 30 (trinta) dias consecutivos;
- B. caso a outra Parte faça qualquer acordo voluntário com seus credores, ingresse com pedido e/ou tenha decretada sua falência ou recuperação judicial/extrajudicial ou se torne insolvente;



- C. caso a outra Parte entre em processo de liquidação (exceto para fins de fusão ou reestruturação societária e de tal forma que a companhia resultante dessas operações efetivamente concorde em assumir as obrigações impostas pela Parte em questão, nos termos deste Contrato);
- D. caso a outra Parte cesse ou ameace cessar suas atividades impossibilitando o cumprimento dos Serviços na forma avençada neste Contrato;
- E. no caso de inadimplemento por qualquer das Partes, das obrigações oriundas deste Contrato, que seja irremediável, ou quando remediável, a Parte inadimplente não tiver solucionado a falta dentro de 15 (quinze) dias contados do recebimento de notificação por escrito pela outra Parte, especificando a razão do inadimplemento e requerendo a solução deste; e
- F. na hipótese subcontratação do total ou de parte deste Contrato, sem anuência, por escrito, da CONTRATANTE.

10.3. Exceto pela rescisão causada por inadimplência da outra Parte conforme mencionado acima, caso em que a Parte inocente terá o direito de receber as perdas e danos da parte inadimplente e/ou qualquer outra disposição específica do presente Contrato, no caso da rescisão deste instrumento, nenhuma das Partes será responsável pela outra, por qualquer multa, perdas e danos ou por qualquer perda, direta ou indireta, decorrente de ou ligada à rescisão do Contrato.

10.4. Caso o presente Contrato seja rescindido por qualquer razão, a CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE todos os documentos (em qualquer formato) que possam estar sob sua responsabilidade em virtude das obrigações do presente Contrato, dentro de 5 (cinco) dias contados da data de solicitação pela CONTRATANTE, de forma a permitir que esta tenha os serviços finalizados, conforme aplicável, por um terceiro.

10.5. No caso de rescisão do presente Contrato, as Partes deverão decidir sobre a necessidade de realização de reunião, cuja data e local deverão ser definidos a fim de decidir sobre os aspectos operacionais da transição.

## **11. PENALIDADES**

11.1. Na hipótese de descumprimento contratual, salvo para previsões que possuam penalidades próprias, a parte faltosa deverá pagar à parte inocente multa (não compensatória) correspondente ao valor equivalente aos 3 (três) últimos pagamentos feitos à CONTRATADA pela CONTRATANTE, sem prejuízo do pagamento das perdas e danos que venha dar causa.

## **12. DA AUSÊNCIA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO**

12.1. A CONTRATADA e seus empregados ou prepostos não possuem e não possuirão, em nenhuma hipótese, relação de emprego com a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços. A CONTRATADA e seus empregados ou prepostos deverão manter inalterados os vínculos



empregatícios que possuem, em decorrência dos Contratos de Trabalho firmados entre eles, sendo certo que qualquer eventual direcionamento de atividades pela CONTRATANTE não será considerado como subordinação do funcionário da CONTRATADA à CONTRATANTE. Ainda, não haverá nenhum tipo de controle da jornada, aplicação de medidas disciplinares, pagamento de salários ou horas extras ou até mesmo ajuste de período de férias pela CONTRATANTE sobre os funcionários da CONTRATADA. Compete à CONTRATADA responder por todos os tributos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, bem como assumir integral responsabilidade por quaisquer acidentes pessoais de seus empregados em serviço ou prejuízos por eles causados a terceiros ou à CONTRATANTE.

12.2. A CONTRATADA responsabiliza-se, em caráter irrevogável e irretratável, por quaisquer ônus decorrentes da legislação do trabalho e da Previdência Social, reclamações trabalhistas, autos de infração lavrados pela fiscalização do Ministério do Trabalho e Previdência Social, ou qualquer ato de natureza administrativa ou judicial, inclusive decorrentes de acidente de trabalho, que venham a ser intentados por seus empregados, prepostos, colaboradores ou subcontratados, contra a CONTRATANTE, destacados pela CONTRATADA para a execução dos referidos serviços, a qualquer tempo, seja a que título for, respondendo integralmente pelo pagamento de eventuais condenações, indenizações, multas, honorários advocatícios, custas processuais e demais encargos que houver, podendo ser denunciada em qualquer ação que for proposta para indenizar seus autores, aplicando-se ao presente contrato o disposto no artigo 125, inciso II, do Código de Processo Civil Brasileiro.

12.3. Acordam as Partes que, na hipótese da CONTRATANTE ser compelida a apresentar-se em juízo, mesmo que injustamente e/ou a pagar judicialmente ou extrajudicialmente quaisquer verbas trabalhistas, previdenciárias, acidentárias, indenizatórias, entre outras, relativas aos empregados e representantes da CONTRATADA, a CONTRATADA deverá, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, contadas do recebimento da notificação correspondente, reembolsar a CONTRATANTE, conforme aplicável, de todos os valores que esta houver desembolsado, nos termos da presente cláusula, desde que a CONTRATADA tenha sido tempestivamente informada acerca da existência de tal ação ou demanda, em prazo hábil para o devido exercício de seu direito de defesa. A importância a ser restituída será corrigida monetariamente pelo IGPM-FGV (Índice Geral de Preços de Mercado da Fundação Getúlio Vargas) ou, em sua falta, por qualquer outro índice que venha a substituí-lo, desde a data do pagamento até a efetiva devolução, ficando estabelecido, ainda, que a CONTRATADA deverá arcar com os honorários advocatícios razoáveis despendidos pela CONTRATANTE, conforme aplicável para promover sua defesa em juízo ou fora dele.

### **13. DOS TRIBUTOS E TAXAS**

13.1. A CONTRATADA se responsabiliza pelo integral pagamento, perante as autoridades competentes, dos tributos de qualquer natureza, federais, estaduais, municipais, devidos em decorrência do presente Contrato, e que conforme a legislação aplicável são de



responsabilidade exclusiva da CONTRATADA. A CONTRATANTE será responsável somente pelo pagamento das obrigações tributárias decorrentes da prestação dos serviços que lhe sejam imputadas pela legislação aplicável.

#### **14. DAS PRÁTICAS ANTICORRUPÇÃO**

14.1. A CONTRATADA concorda que, em suas atividades relacionadas a este contrato ou ao atuar em interesse ou em nome da CONTRATANTE, irá cumprir a Lei Anticorrupção brasileira (Lei 12.846/13), bem como, qualquer outra legislação anticorrupção aplicável, em especial, "US Foreign Corrupt Practices Act" ("FCPA" ou 15 USC §78-dd-1, et seq., conforme alterada), conjuntamente, as "Leis anticorrupção".

14.2. Não obstante, a CONTRATADA concorda que não oferecerá, prometerá ou autorizará pagamentos em dinheiro ou qualquer coisa de valor, direta ou indiretamente, para qualquer agente público com o objetivo de obter e reter negócios para a CONTRATANTE ou para qualquer pessoa.

14.3. A CONTRATADA informará imediatamente à CONTRATANTE qualquer violação às Leis Anticorrupção.

14.4. No caso de razoável suspeita da CONTRATANTE de atos da CONTRATADA que possam violar as Leis Anticorrupção ou envolvimento da CONTRATADA e/ou seus intermediários em qualquer conduta que viole as Leis Anticorrupção deverá ser considerada uma infração grave ao Contrato e conferirá à CONTRATANTE o direito de suspender ou rescindir o Contrato de pleno direito, conforme seu exclusivo critério, não cabendo à CONTRATADA, neste caso, qualquer reparação e/ou compensação por força de dita suspensão ou rescisão Contrato, seja total ou parcial.

14.5. Adicionalmente, a CONTRATADA declara que todos os seus funcionários, diretores, acionistas e intermediários têm conhecimento e foram adequadamente treinados sobre as Leis Anticorrupção aplicáveis.

14.6. A CONTRATADA indenizará a CONTRATANTE por qualquer dano que possa surgir de condutas da CONTRATADA, em violação às Leis anticorrupção.

14.7. A CONTRATADA apenas contratará quaisquer intermediários ou subcontratados ou quaisquer outros terceiros na execução deste contrato mediante prévia aprovação por escrito da CONTRATANTE.

#### **15. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL**

15.1. As Partes manterão a propriedade de todos os projetos, desenhos, planos, software, relatórios, estudos, documentação técnica, especificações, know-how e qualquer outro



desenvolvidos ou por elas produzidos durante a execução do Contrato, bem como de quaisquer direitos de propriedade intelectual adquiridos antes ou durante a preparação de propostas e/ou o cumprimento de CONTRATO.

15.2. Durante a execução do Contrato, a CONTRATADA poderá fazer o uso de bases de conhecimento, metodologias e aceleradores proprietários para auxiliar os seus trabalhos. Essas bases de conhecimento serão utilizadas apenas pela CONTRATADA e não serão parte integrante dos produtos do Contrato, constituindo parte da propriedade intelectual e/ou licenciadas para a CONTRATADA.

## **16. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

16. Havendo qualquer tipo de tratamento de dados pessoais por parte da CONTRATADA, entendendo-se por tratamento, a especificação contida na Lei nº 13.709/18 (“Lei Proteção de Dados”), a CONTRATADA se obriga a fazê-lo para exclusivo cumprimento do presente Contrato e respeitando o alcance de respectivas autorizações e consentimentos e legítimo interesse.

16.2. Não obstante a Lei de Proteção de Dados, a CONTRATADA se obriga a observar as legislações e regulamentos relacionados a proteção de dados, incluindo, mas não se limitando ao Código de Defesa do Consumidor e ao Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e ainda, quando aplicável, a *General Data Protection Regulation* (GDPR), responsabilizando-se por qualquer dano que vier a causar, de forma comprovada, seja para a CONTRATANTE, seus prepostos, clientes e parceiros.

16.3. Ocorrendo danos a terceiros por culpa ou dolo da CONTRATADA, ainda que entendida a solidariedade por órgãos julgadores, a CONTRATADA se obriga a reembolsar a CONTRATANTE de qualquer despesa que esta venha a ter por força de mencionado dano.

16.4. A CONTRATADA garante que, no tratamento de dados pessoais, considerando a finalidade do tratamento, bem como os riscos atrelados, aplica as medidas técnicas e organizativas para assegurar um nível de segurança adequado ao risco e, a CONTRATADA garante que apenas tratará dados pessoais para os fins de cumprimento deste Contrato.

16.5. Para os incidentes que envolvam Dados Pessoais (tais como perda, delação, vazamento ou exposição indesejada ou não autorizada) causados por conduta da CONTRATADA, fica desde já estabelecido que a CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à CONTRATANTE e responderá por eventuais danos causados à CONTRATANTE ou à terceiros, assim como por eventuais sanções administrativas ou judiciais.

16.6. A comunicação, em caso de incidentes, deverá ser enviada à CONTRATANTE em até 24hs do recebimento informando essencialmente sobre: (i) a descrição dos dados envolvidos; (ii) a quantidade de dados envolvidos (volumetria do evento); e (iii) os titulares dos dados afetados pelo evento.



## **17. DO SIGILO**

17.1. Informações, dados, documentos e outros assuntos relacionados à CONTRATANTE que eventualmente sejam acessadas/recebidas pela CONTRATADA em razão do presente Contrato, deverão ser considerados por esta como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, razão pela qual a CONTRATADA desde já se compromete a abster-se de divulgá-las, copiá-las, transmiti-las, cedê-las e dispô-las, de qualquer forma, a terceiros não envolvidos na prestação dos serviços.

17.2. A obrigação de confidencialidade prevista no item 5.1. subsistirá pelo mesmo prazo do Contrato de Concessão Firmado entre CONTRATANTE e o PODER CONCEDENTE, salvo se a informação confidencial se tornar pública, ou autorizada seu uso/divulgação mediante autorização escrita e prévia da CONTRATANTE ou, ainda se a informação foi obtida pela CONTRATADA por outros meios lícitos, anteriores ou não ao presente instrumento.

## **18. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

18.1. O presente Contrato é de natureza estritamente comercial e civil. Nenhuma relação de exclusividade, representação, sociedade, agência, consumerista ou trabalhista de nenhum tipo, existe atualmente, ou existirá no futuro entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, nem entre os empregados de qualquer delas em relação à outra. Cada uma delas é, e continuará sendo, responsável por qualquer obrigação trabalhista derivada de sua relação existente com seus respectivos empregados, e em nenhum caso e sob nenhuma hipótese, deverão os empregados de qualquer das Partes, serem considerados empregados da outra.

18.2. Na hipótese de divergência entre o disposto no presente Contrato e no(s) seu(s) Anexo(s), prevalecerá o quanto disposto no presente Contrato.

18.3. Quaisquer alterações ou modificações no presente Contrato somente serão válidas e exequíveis perante as partes mediante aditamento contratual escrito e assinado por elas.

18.4. A CONTRATADA deverá abster-se de emitir títulos de qualquer natureza lastreados no presente Contrato, ficando expressamente vedada a emissão e negociação destes títulos perante instituições financeiras ou afins, regulares ou não, devendo responder diretamente pelas eventuais perdas e danos decorrentes da inobservância desta cláusula.

18.5. A tolerância ou omissão de exigir o cumprimento de qualquer dos direitos oriundos do presente Contrato não constituirá renúncia ao exercício de tal direito ou novação, podendo a exigência ser feita a qualquer tempo.

18.6. Na hipótese de qualquer cláusula deste Contrato vir a ser julgada ilegal, inválida ou inexecutável, as demais cláusulas permanecerão em vigor, devendo o presente ser interpretado como se referida cláusula nunca o tivesse integrado.





18.7. A celebração do presente Contrato não acarreta nenhuma licença ou concessão de uso das marcas de propriedade da CONTRATANTE, razão pela qual a CONTRATADA não poderá utilizar qualquer marca, nome, logotipo ou símbolo de propriedade da CONTRATANTE, tampouco fazer qualquer declaração ou referência que indique a existência de vínculo, relação contratual ou negocial entre as Partes, sob pena de responder pelas perdas e danos causados.

18.8. As Partes não poderão assumir qualquer obrigação em nome da outra ou, por qualquer forma ou condição, obrigar a outra parte perante terceiros.

18.9. A CONTRATADA obriga-se a não subcontratar a totalidade ou parte do presente Contrato, sem a prévia anuência da CONTRATANTE.

18.10. As Partes, bem como os seus respectivos representantes legais, declaram que estão devidamente autorizadas a assinar e a executar este Contrato, na forma de seus respectivos instrumentos sociais.

18.11. A CONTRATADA declara que não foram realizados investimentos de qualquer natureza para atendimento desta contratação, porquanto a sua atual estrutura é compatível para o adequado atendimento do objeto deste Contrato.

18.12. A CONTRATADA obriga-se a preservar o meio ambiente e a executar suas atividades com estrita observância à legislação ambiental vigente, incluindo, mas não se limitando, a Lei Federal nº 9.605 de 1998, ao Decreto nº 6.514 de 22 de julho de 2008 (Legislação dos Crimes Ambientais), a Lei Federal nº 9.433 de 1997 (Lei das Águas) e a Lei nº 12.305 (Política Nacional de Resíduos Sólidos).

18.13. O presente Contrato não poderá ser cedido sem a anuência prévia e por escrito da outra Parte.

18.14. OS ANEXOS INDICADOS NO QUADRO RESUMO FAZEM PARTE INTEGRANTE E INDISSOCIÁVEL DESTA CONTRATAÇÃO, RESPEITANDO-SE A SEGUINTE ORDEM DE PREFERÊNCIA:

- CONTRATO (Quadro Resumo e Cláusulas Gerais de Contratação);
- APÊNDICE I
- PROPOSTA

## **19. DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, DO FORO e ASSINATURA ELETRÔNICA**

19.1. Este Contrato será regido pelas Leis do Brasil e as partes elegem de comum acordo o foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente Contrato, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.



19.2. As Partes reconhecem expressamente a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste instrumento e seus anexos, e concordam em utilizar suas assinaturas em formato digital, por meio de certificados eletrônicos, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2 de 24 de Agosto de 2001 e nos termos dos arts. 107, 219 e 220 do Código Civil Brasileiro, por meio físico, ou ainda de maneira mista, podendo, neste último caso ser utilizada duas formas de assinaturas diferentes a critério das Partes.

E, por estarem justas e contratadas, assinam o presente Contrato como manifestação válida de sua anuência, subscrita por 2 (duas) testemunhas nomeadas e assinadas nos mesmos termos. São Paulo, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

**CONTRATANTE**

**CONTRATADA**

**TESTEMUNHAS:**

_____ (nome, RG e CPF)	_____ (nome, RG e CPF)
---------------------------	---------------------------





## APÊNDICE I – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

O trabalho do INSTITUTO DE PESQUISA será dividido em duas etapas, de acordo com as demais regras deste ANEXO:

- A. **Etapa I:** realizada antes do início de sua operação, consistirá no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados e no desenvolvimento da metodologia de realização das pesquisas, na padronização dos relatórios a serem entregues e na definição das formas de comunicação oficial junto ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA. Com base neste diagnóstico inicial, será possível o desenvolvimento de sugestões de melhoria nos procedimentos pela própria CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE; e
- B. **Etapa II:** consistente na coleta de dados e na realização das pesquisas de satisfação durante a operação da CONCESSÃO, prevendo-se, também, o aperfeiçoamento do diagnóstico elaborado na Etapa I, a partir dos procedimentos verificados empiricamente, conforme aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

### 1. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

1.1. As notas dos encargos avaliados pela Pesquisa de Satisfação do Usuário deverão possuir um valor numérico que varie entre 0 (zero) e 1 (um). O INSTITUTO DE PESQUISA responsável pela aferição dessa nota é livre para definir o método de se questionar os USUÁRIOS para esse fim, conforme o referido APÊNDICE ÚNICO – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO.

1.2. O formulário a seguir apresenta um questionário exemplificativo. A versão final do questionário deverá ser elaborada pelo INSTITUTO DE PESQUISA e deverá ser apresentado na Etapa I do trabalho do INSTITUTO DE PESQUISA, e estará sujeita à aprovação do PODER CONCEDENTE.

1.3. O questionário definitivo deve oferecer perguntas objetivas e que avaliem com precisão cada indicador, bem como permitir a adequada padronização das perguntas e a caracterização do perfil demográfico dos USUÁRIOS.

1.4. As notas dos encargos avaliados pela Pesquisa de Satisfação do Usuário deverão possuir um valor numérico que varie entre 0 (zero) e 1 (um). O INSTITUTO DE PESQUISA responsável pela aferição dessa nota é livre para propor o método de se questionar os USUÁRIOS para esse fim, desde que em linha com o referido APÊNDICE ÚNICO – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO e aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

1.5. Para a coleta de dados diretamente com os USUÁRIOS, deverão ser observadas, no mínimo, as seguintes diretrizes:

- I. Deverão ser realizadas entrevistas estruturadas, com formulário elaborado e aplicado diretamente aos USUÁRIOS no formato presencial;
- II. Para pesquisas amostrais, deverá ser definida uma amostra que represente características de toda população a partir da qual a amostra foi retirada;



III. Deverão ser previstos, no mínimo, 30% (trinta por cento) de entrevistadores bilíngues para que seja traçado o perfil de turistas estrangeiros que visitam os parques.

1.6. As entrevistas deverão, preferencialmente, ocorrer com os USUÁRIOS que estejam deixando o perímetro dos PARQUES e da PRAÇA, independentemente de quanto tempo permaneceram em sua área.

1.7. Sem prejuízo do disposto na cláusula 1.6. acima, para atestar a satisfação dos USUÁRIOS em relação a equipamentos e serviços específicos, como equipamentos de lazer e culturais, as entrevistas deverão, preferencialmente, ser realizadas in loco, após o uso desses equipamentos e/ou serviços

<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>
Idade:
Ocupação:
Etnia:
Gênero: [M] - [F] - [Outro. Qual?] - [Não declarado]
Possui algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida:
Participa de alguma aula ou atividade específica? Qual?

<b>Frequência de utilização do parque</b>				
(+3x/semana)	(+1x/semana)	(até 3x/mês)	(até 1x/mês)	Primeira vez
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

<b>Qual a distância da sua residência até o parque?</b>						
Do entorno	De até 3 km	De até 5 km	Da cidade de	Da região	De outros	De outro
(até 800m)	do parque	do parque	São Paulo	metropoli- tana	Estados	país
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

<b>Que meio de deslocamento você utilizou para chegar ao parque?</b>					
A pé	Bicicleta	Ônibus	Carro próprio	Metrô	Táxi Aplicativo
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

<b>Qual uso faz do parque?</b>			
Esportes	Passeios	Eventos	Outros
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]



<b>Zeladoria</b>				
<b>Limpeza</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bom</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>
Como é a limpeza do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Como é a limpeza disponibilidade de suprimentos dos sanitários?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
<b>Qualidade e atualidade dos equipamentos</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bom</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>
Mobiliário (bancos, bebedouros, lixeiras)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Parques infantis	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Academias de ginástica	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
<b>Qualidade e atualidade dos equipamentos</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bom</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>
Bancos, lixeiras, bebedouros.	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Brinquedos dos parques infatis	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Equipamentos de ginástica	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Percursos de caminhada	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

<b>Conservação de Recursos Naturais</b>				
<b>Manejo de áreas verdes</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bom</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>
Estado de conservação das áreas verdes	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Estado de conservação dos gramados	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

<b>Bem Estar</b>				
<b>Segurança</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bom</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>
Como você descreve sua sensação de segurança no parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]



<b>Acessibilidade</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bom</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>
Como é acessibilidade do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

<b>Experiência do Usuário</b>				
<b>Serviço de Orientação</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bom</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>
O que você achou da sinalização e orientação do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Como você avalia a comunicação feita pelo parque na internet?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Como é o acesso ao parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
<b>Atividades de lazer, cultura, esporte e conscientização ambiental</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bom</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>
Qual a qualidade das atividades oferecidas?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
<b>Cordialidade dos funcionários</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bom</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>
Como você avalia a cordialidade dos funcionários do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

<b>Alimentos e bebidas</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bom</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>
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?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

## 2. NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.

2.1. Para cálculo da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS), serão utilizadas as siglas<sup>1</sup> e os pesos da tabela abaixo.

<sup>1</sup> Em que: N/A = Não se aplica.



		Pesquisa de Satisfação do Usuário	
Dimensão de Avaliação	Indicador	Sigla do indicador	Peso do indicador
Zeladoria	Limpeza	PS01	10%

	Qualidade e atualidade de equipamentos	PS02	10%
Conservação de recursos naturais	Cuidado com a fauna	N/A	N/A
	Manejo de áreas verdes	PS03	20%
	Gestão de resíduos	N/A	N/A
Bem-estar	Segurança	PS04	20%
	Acessibilidade	N/A	N/A
Experiência do Usuário	Serviço de orientação	PS05	10%
	Atividades de lazer, cultura, esporte e conscientização ambiental (ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO)	PS06	10%
	Cordialidade dos funcionários	PS07	10%
	Alimentos & bebidas	PS08	10%

2.2. A Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS) é descrita pela seguinte expressão:

$$NFPS = (PS01 \times 0,10) + (PS02 \times 0,10) + (PS03 \times 0,20) + (PS04 \times 0,20) + (PS05 \times 0,10) + (PS06 \times 0,10) + (PS07 \times 0,10) + (PS08 \times 0,10)$$





Em que:

NFPS = Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário

PS01 = Nota da Satisfação Relativa à Limpeza

PS02 = Nota da Satisfação Relativa à Qualidade e Atualidade de Equipamentos

PS03 = Nota da Satisfação Relativa ao Manejo de Áreas Verdes

PS04 = Nota da Satisfação Relativa à Segurança

PS05 = Nota da Satisfação Relativa ao Serviço de Orientação

PS06 = Nota da Satisfação Relativa às Atividades de Lazer, Cultura e Conscientização ambiental (ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO)

PS07 = Nota da Satisfação Relativa à Cordialidade dos Funcionários

PS08 = Nota da Satisfação Relativa aos Alimentos & Bebidas

2.3. A NFPS variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima. Após cada trimestre de aferição, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá elaborar relatório compreendendo o resultado Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário bem como todas as informações pertinentes quanto à pesquisa conduzida, inclusive o perfil demográfico dos USUÁRIOS.

2.4. O INSTITUTO DE PESQUISA deve consolidar e enviar à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE, o relatório quanto a pesquisa de satisfação de Usuários, compreendendo o resultado da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário, conforme subitem 5.3, no prazo de até 10 (dez) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

2.5. Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) na qualidade de serviço para um mesmo indicador da Pesquisa de Satisfação do Usuário por 2 (dois) trimestres consecutivos, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido indicador da Pesquisa de Satisfação do Usuário, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

2.5.1. Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o referido plano no prazo estipulado, a nota do referido indicador da Pesquisa de Satisfação do Usuário deve ser 0 (zero) nos meses subsequentes ao de nota abaixo de 0,5 (cinco décimos), até a apresentação.

### **3. FATOR DE DESEMPENHO**

3.1. A cada trimestre deverá ser calculada a nota do Fator de Desempenho Trimestral, em que o peso da Avaliação de Desempenho será de 40% (quarenta por cento) e a nota referente à Pesquisa de Satisfação do Usuário terá o peso de 60% (sessenta por cento), conforme a fórmula a seguir:

$$FDEt = (NFAD \times 0,40) + (NFPS \times 0,60)$$



---

Em que:

FDEt = Nota do Fator de Desempenho Trimestral;

NFAD = Nota Final de Avaliação de Desempenho obtida em cada trimestre do ano; e

NFPS = Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário obtida em cada trimestre do ano.

3.2. O FDE variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima.

3.3. O FATOR DE DESEMPENHO será calculado anualmente pela média aritmética do Fator de Desempenho Trimestral de 4 (quatro) trimestres subsequentes.

PLAY  
REC



---

**ANEXO III – ANEXO V DO CONTRATO DE CONCESSÃO: SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

PLAY  
REC





**CONCORRÊNCIA Nº 020/SGM/2020**

**MINUTA DE CONTRATO**

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

CONCESSÃO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS PARQUES MUNICIPAIS PREFEITO MÁRIO COVAS E TENENTE SIQUEIRA CAMPOS (TRIANON).

**ÍNDICE**

1. REGRAS GERAIS .....	3
2. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.....	4
3. NOTA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO . .....	4
4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	7
5. NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	9
6. FATOR DE DESEMPENHO.....	11
7. CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES .....	11
8. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO .....	12
9. DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA E VERIFICADOR INDEPENDENTE .....	13
APÊNDICE ÚNICO – DIRETRIZES PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	

## 1. REGRAS GERAIS

1.1 O sistema de mensuração de desempenho 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 e aplicação do FATOR DE DESEMPENHO (FDE).

1.2 O resultado do FDE compõe o valor do ADICIONAL DE DESEMPENHO a ser pago pela CONCESSIONÁRIA anualmente ao PODER CONCEDENTE, no período sucessivo ao de sua aferição, nos termos do ANEXO V do CONTRATO – MECANISMO DE PAGAMENTO DA OUTORGA.

1.3 O FDE será calculado anualmente, a partir de avaliações trimestrais que terão início no 13º (décimo terceiro) mês da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

1.4 Serão utilizados dois instrumentos distintos para a mensuração do FDE:

- a) Avaliação de Desempenho; e
- b) Pesquisa de Satisfação do Usuário.

1.5 Para compor o cálculo do FDE, serão verificados 11 (onze) encargos trimestralmente contemplados em 4 (quatro) diferentes dimensões, conforme a Tabela 1. Os indicadores de desempenho são o conjunto de metas, padrões de qualidade, formas de aferição e periodicidade para a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, conforme disposto no CONTRATO, em especial neste ANEXO.

Dimensão de Avaliação	Encargo Avaliado	Avaliação de Desempenho	Pesquisa de Satisfação do Usuário
Zeladoria	Limpeza	✓	✓
	Qualidade e atualidade de equipamentos	✓	✓
Conservação de recursos naturais	Cuidado à fauna	✓	
	Manejo de áreas verdes	✓	✓
	Gestão de resíduos	✓	
Bem-estar	Segurança	✓	✓
	Acessibilidade	✓	
Experiência do Usuário	Serviço de orientação		✓
	Atividades de lazer, cultura, esporte e conscientização ambiental (ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO)	✓	✓

	Cordialidade dos Funcionários		✓
	Alimentos & bebidas		✓

**Tabela 1 - Dimensões, Encargos e Instrumentos de Mensuração de Desempenho**

1.6 Todos os indicadores de desempenho deverão ser apurados com frequência trimestral para cada a ÁREA DA CONCESSÃO, considerando cada um dos PARQUES e a PRAÇA, no que couber.

1.7 Todos os cálculos necessários para aferição dos indicadores de desempenho e do FDE apresentados neste ANEXO devem ser realizados considerando-se duas casas decimais e as regras de arredondamento da ABNT NBR 5891.

## **2. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

2.1 Cada indicador da Avaliação de Desempenho terá a sua aferição realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

2.2 A Avaliação de Desempenho deverá considerar os PLANOS OPERACIONAIS vigentes para o respectivo período de aferição, observando, sobretudo, os itens 3.5 e 3.6 do ANEXO III do CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, e quando pertinente, os relatórios emitidos pela CONCESSIONÁRIA.

2.3 Para fins de aferição dos indicadores, o VERIFICADOR INDEPENDENTE realizará vistorias *in loco* de maneira aleatória e por amostragem estatisticamente representativa.

2.4 Para constatar a atuação da CONCESSIONÁRIA, o VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá realizar vistorias sem aviso prévio, podendo se valer de profissionais que observem a operação sem identificação prévia, desde que as constatações sejam devidamente registradas para fins de comprovação.

2.5 As orientações e fórmulas específicas para a aferição de cada indicador estão previstas nos itens a seguir bem como no APÊNDICE ÚNICO deste ANEXO.

## **3. NOTA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO .**

3.1 Para o cálculo trimestral da Nota Final da Avaliação de Desempenho (NFAD), serão utilizadas as siglas<sup>1</sup> e os pesos da tabela a seguir:

<b>Avaliação de Desempenho</b>
--------------------------------

<sup>1</sup> Em que: N/A = Não se aplica.

Dimensão de Avaliação	Indicador	Sigla do indicador	Peso do indicador
Zeladoria	Limpeza	PC01	12,5%
	Qualidade e atualidade de equipamentos	PC02	12,5%
Conservação de recursos naturais	Cuidado à fauna	PC03	12,5%
	Manejo de áreas verdes	PC04	12,5%
	Gestão de resíduos	PC05	12,5%
Bem-estar	Segurança	PC06	20%
	Acessibilidade	PC07	5%
Experiência do Usuário	Serviço de orientação	N/A	N/A
	Atividades de lazer, cultura, esporte e conscientização ambiental (ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO)	PC08	12,5%
	Cordialidade dos Funcionários	N/A	N/A
	Alimentos & bebidas	N/A	N/A

**Tabela 2 - Encargos e indicadores da Avaliação de Desempenho**

3.2 A Nota Final da Avaliação de Desempenho (NFAD) é dada pela seguinte expressão:

$$NFAD = (PC01 \times 0,125) + (PC02 \times 0,125) + (PC03 \times 0,125) + (PC04 \times 0,125) + (PC05 \times 0,125) + (PC06 \times 0,20) + (PC07 \times 0,05) + (PC08 \times 0,125)$$

Em que:

NFAD = Nota Final de Avaliação de Desempenho

PC01 = Nota do Indicador de Desempenho Limpeza

PC02 = Nota do Indicador de Desempenho Qualidade e Atualidade de Equipamentos

PC03 = Nota do Indicador de Desempenho Cuidado à Fauna

PC04 = Nota do Indicador de Desempenho Manejo de Áreas Verdes

PC05 = Nota do Indicador de Desempenho Gestão de Resíduos

PC06 = Nota do Indicador de Desempenho Segurança

PC07 = Nota do Indicador de Desempenho Acessibilidade

PC08 = Nota do Indicador de Desempenho Atividades de Lazer, Cultura e Conscientização ambiental (ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO)

3.2.1 A NFAD variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima. Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) para um mesmo indicador de desempenho por 2 (dois) trimestres consecutivos, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido indicador de desempenho, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

3.2.2 Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o referido plano no prazo estipulado, a nota do referido indicador de desempenho deve ser 0 (zero) nos meses subsequentes ao de nota abaixo de 0,5 (cinco décimos), até a apresentação.

#### 4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

4.1 As diretrizes para a Pesquisa de Satisfação do Usuário estão dispostas no APÊNDICE ÚNICO – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO, parte integrante deste ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

4.2 As notas dos encargos avaliados pela Pesquisa de Satisfação do Usuário deverão possuir um valor numérico que varie entre 0 (zero) e 1 (um). O INSTITUTO DE PESQUISA responsável pela aferição dessa nota é livre para definir o método de se questionar os USUÁRIOS para esse fim, conforme o referido APÊNDICE ÚNICO – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO.

4.3 O formulário a seguir apresenta um questionário exemplificativo. A versão final do questionário deverá ser elaborada pelo INSTITUTO DE PESQUISA e deverá ser apresentado na Etapa I do trabalho do INSTITUTO DE PESQUISA, conforme descrito no item 9.30, e estará sujeita à aprovação do PODER CONCEDENTE.

4.4 O questionário definitivo deve oferecer perguntas objetivas e que avaliem com precisão cada indicador, bem como permitir a adequada padronização das perguntas e a caracterização do perfil demográfico dos USUÁRIOS.

4.5 As notas dos encargos avaliados pela Pesquisa de Satisfação do Usuário deverão possuir um valor numérico que varie entre 0 (zero) e 1 (um). O INSTITUTO DE PESQUISA responsável pela aferição dessa nota é livre para propor o método de se questionar os USUÁRIOS para esse fim, desde que em linha com o referido APÊNDICE ÚNICO – DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO e aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	
Idade:	
Ocupação:	
Etnia:	
Gênero: [M] - [F] - [Outro. Qual?] - [Não declarado]	
Possui algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida:	
Participa de alguma aula ou atividade específica? Qual?	

Frequência de utilização do parque				
(+3x/semana)	(+1x/semana)	(até 3x/mês)	(até 1x/mês)	Primeira vez
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Qual a distância da sua residência até o parque?						
Do entorno	De até 3 km	De até 5 km	Da cidade de	Da região	De outros	De outro

(até 800m)	do parque	do parque	São Paulo	metropoli- tana	Estados	país
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Que meio de deslocamento você utilizou para chegar ao parque?					
A pé	Bicicleta	Ônibus	Carro próprio	Metrô	Táxi Aplicativo
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Qual uso faz do parque?			
Esportes	Passeios	Eventos	Outros
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Zeladoria				
Limpeza	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Como é a limpeza do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Como é a limpeza disponibilidade de suprimentos dos sanitários?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Qualidade e atualidade dos equipamentos	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Mobiliário (bancos, bebedouros, lixeiras)	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Parques infantis	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Academias de ginástica	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Qualidade e atualidade dos equipamentos	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Bancos, lixeiras, bebedouros.	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Brinquedos dos parques infatis	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Equipamentos de ginástica	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Percursos de caminhada	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Conservação de Recursos Naturais				
Manejo de áreas verdes	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Estado de conservação das áreas verdes	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Estado de conservação dos gramados	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Bem Estar				
Segurança	Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
Como você descreve sua sensação de segurança no parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]



<b>Acessibilidade</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bom</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>
Como é acessibilidade do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

<b>Experiência do Usuário</b>				
<b>Serviço de Orientação</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bom</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>
O que você achou da sinalização e orientação do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Como você avalia a comunicação feita pelo parque na internet?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
Como é o acesso ao parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
<b>Atividades de lazer, cultura, esporte e conscientização ambiental</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bom</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>
Qual a qualidade das atividades oferecidas?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
<b>Cordialidade dos funcionários</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bom</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>
Como você avalia a cordialidade dos funcionários do parque?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

<b>Alimentos e bebidas</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bom</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>
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?	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Figura 1 - Exemplo de formulário de Pesquisa de Satisfação do Usuário

## 5. NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.

5.1 Para cálculo da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS), serão utilizadas as siglas<sup>2</sup> e os pesos da tabela abaixo.

		<b>Pesquisa de Satisfação do Usuário</b>	
<b>Dimensão de Avaliação</b>	<b>Indicador</b>	<b>Sigla do indicador</b>	<b>Peso do indicador</b>
Zeladoria	Limpeza	PS01	10%

<sup>2</sup> Em que: N/A = Não se aplica.

	Qualidade e atualidade de equipamentos	PS02	10%
Conservação de recursos naturais	Cuidado com a fauna	N/A	N/A
	Manejo de áreas verdes	PS03	20%
	Gestão de resíduos	N/A	N/A
Bem-estar	Segurança	PS04	20%
	Acessibilidade	N/A	N/A
Experiência do Usuário	Serviço de orientação	PS05	10%
	Atividades de lazer, cultura, esporte e conscientização ambiental (ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO)	PS06	10%
	Cordialidade dos funcionários	PS07	10%
	Alimentos & bebidas	PS08	10%

**Tabela 3 - Encargos e indicadores avaliados pelo USUÁRIO**

5.2 A Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS) é descrita pela seguinte expressão:

$$NFPS = (PS01 \times 0,10) + (PS02 \times 0,10) + (PS03 \times 0,20) + (PS04 \times 0,20) + (PS05 \times 0,10) + (PS06 \times 0,10) + (PS07 \times 0,10) + (PS08 \times 0,10)$$

Em que:

NFPS = Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário

PS01 = Nota da Satisfação Relativa à Limpeza

PS02 = Nota da Satisfação Relativa à Qualidade e Atualidade de Equipamentos

PS03 = Nota da Satisfação Relativa ao Manejo de Áreas Verdes

PS04 = Nota da Satisfação Relativa à Segurança

PS05 = Nota da Satisfação Relativa ao Serviço de Orientação

PS06 = Nota da Satisfação Relativa às Atividades de Lazer, Cultura e Conscientização ambiental (ATIVIDADES DE INTERESSE COLETIVO)

PS07 = Nota da Satisfação Relativa à Cordialidade dos Funcionários

PS08 = Nota da Satisfação Relativa aos Alimentos & Bebidas

5.3 A NFPS variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima. Após cada trimestre de aferição, o INSTITUTO DE PESQUISA deverá elaborar relatório compreendendo o resultado Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário bem como todas as informações pertinentes quanto à pesquisa conduzida, inclusive o perfil demográfico dos USUÁRIOS.

5.4 O INSTITUTO DE PESQUISA deve consolidar e enviar à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE, o relatório quanto a pesquisa de satisfação de Usuários, compreendendo o resultado da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário, conforme subitem 5.3, no prazo de até 10 (dez) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

5.5 Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) na qualidade de serviço para um mesmo indicador da Pesquisa de Satisfação do Usuário por 2 (dois) trimestres consecutivos, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido indicador da Pesquisa de Satisfação do Usuário, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

5.5.1 Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o referido plano no prazo estipulado, a nota do referido indicador da Pesquisa de Satisfação do Usuário deve ser 0 (zero) nos meses subsequentes ao de nota abaixo de 0,5 (cinco décimos), até a apresentação.

## **6. FATOR DE DESEMPENHO**

6.1 A cada trimestre deverá ser calculada a nota do Fator de Desempenho Trimestral, em que o peso da Avaliação de Desempenho será de 40% (quarenta por cento) e a nota referente à Pesquisa de Satisfação do Usuário terá o peso de 60% (sessenta por cento), conforme a fórmula a seguir:

$$FDEt = (NFAD \times 0,40) + (NFPS \times 0,60)$$

Em que:

FDEt = Nota do Fator de Desempenho Trimestral;

NFAD = Nota Final de Avaliação de Desempenho obtida em cada trimestre do ano; e

NFPS = Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário obtida em cada trimestre do ano.

6.2 O FDE variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima.

6.3 O FATOR DE DESEMPENHO será calculado anualmente pela média aritmética do Fator de Desempenho Trimestral de 4 (quatro) trimestres subsequentes.

## **7. CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES**

7.1 Caso o INSTITUTO DE PESQUISA, por razões atribuíveis à CONCESSIONÁRIA, não realize as pesquisas conforme disposto nesse ANEXO, será atribuída a nota mínima à Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS).

7.2 Caso o INSTITUTO DE PESQUISA, por razões atribuíveis ao PODER CONCEDENTE, não realize as pesquisas conforme disposto nesse ANEXO, será atribuída a nota máxima à Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS)

7.3 Caso o VERIFICADOR INDEPENDENTE, por razões atribuíveis à CONCESSIONÁRIA, não realize as avaliações conforme disposto nesse ANEXO, será atribuída a nota mínima à Nota Final da Avaliação de Desempenho (NFAD).

7.4 Caso o VERIFICADOR INDEPENDENTE, por razões atribuíveis ao PODER CONCEDENTE, não realize as avaliações conforme disposto nesse ANEXO, será atribuída a nota máxima à Nota Final da Avaliação de Desempenho (NFAD).

## **8. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO**

8.1 Após cada trimestre de aferição, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá elaborar Relatório de Desempenho compreendendo o resultado da Nota Final de Avaliação de Desempenho bem como todas as informações utilizadas para a sua aferição e dos indicadores de desempenho que o compõem.

8.2 O VERIFICADOR INDEPENDENTE deve consolidar e enviar à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE, o Relatório de Desempenho, compreendendo o resultado da Nota Final de Avaliação de Desempenho e do Fator de Desempenho Trimestral, conforme subitem 8.1, no prazo de até 5 (cinco) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

8.3 O VERIFICADOR INDEPENDENTE deve enviar às PARTES, a cada 4 (quatro) trimestres, o resultado da aferição do FATOR DE DESEMPENHO, sendo o primeiro envio no 25º (vigésimo quinto) mês contado a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

8.4 O VERIFICADOR INDEPENDENTE deve consolidar e enviar à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE o resultado da aferição do FATOR DE DESEMPENHO, nos termos do item 8.3, no prazo de até 5 (cinco) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

8.5 Recebido o RELATÓRIO DE DESEMPENHO /ou o resultado da aferição do FATOR DE DESEMPENHO de que trata o subitem 8.2 e subitem 8.3, a CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE têm o prazo de até 10 (dez) dias para avaliar e contestar o seu conteúdo.

8.5.1 Havendo discordância, a CONCESSIONÁRIA ou o PODER CONCEDENTE deverão apresentar seu próprio relatório de desempenho, no prazo de até 10 (dez) dias a partir do término do prazo do subitem 8.5, contendo o cálculo devidamente fundamentado dos indicadores de desempenho, do FDE ou Fator de Desempenho Trimestral.

8.5.2 Eventual discordância quanto ao FDE ou Fator de Desempenho Trimestral aferido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE trazida pela CONCESSIONÁRIA ou PODER CONCEDENTE deve ser solucionada entre as PARTES por meio dos mecanismos de solução de conflitos previstos no Capítulo XIV – SOLUÇÃO DE CONFLITOS do CONTRATO.

8.6 O VERIFICADOR INDEPENDENTE não substitui e nem afasta o exercício do poder de fiscalização do PODER CONCEDENTE no âmbito da CONCESSÃO.

8.7 A contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE não impede que o PODER CONCEDENTE realize a aferição dos indicadores ou eventuais vistorias por conta própria.

8.7.1 Nos casos previstos no subitem acima, o PODER CONCEDENTE poderá contestar os resultados das medições realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, conforme procedimento previsto no item 8.5.1.

8.8 As vistorias para preenchimento dos formulários de avaliação podem ocorrer independentemente de aviso prévio, devendo a CONCESSIONÁRIA conferir livre acesso aos fiscais do PODER CONCEDENTE e/ou aos responsáveis do VERIFICADOR INDEPENDENTE a todas as instalações dos TERMINAIS, desde que estejam a trabalho, devidamente credenciados e identificados.

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

8.10 Havendo a necessidade de se realizar vistorias sem que haja VERIFICADOR INDEPENDENTE contratado, o PODER CONCEDENTE deve realizar as vistorias necessárias durante o período que perdurar a situação, devendo a CONCESSIONÁRIA ressarcir ao PODER CONCEDENTE qualquer custo adicional decorrente exclusivamente dessa(s) atividade(s).

8.11 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 indicadores de desempenho, bem como o integral atendimento das obrigações do VERIFICADOR INDEPENDENTE, segundo os termos de sua contratação.

## **9. DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA E VERIFICADOR INDEPENDENTE**

9.1 O VERIFICADOR INDEPENDENTE e o INSTITUTO DE PESQUISA devem ser pessoas jurídicas de direito privado que comprovem total independência e imparcialidade com relação à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE.

9.2 O INSTITUTO DE PESQUISA deve ser pessoa jurídica de direito privado com comprovada experiência em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas.

9.3 O VERIFICADOR INDEPENDENTE e o INSTITUTO DE PESQUISA serão contratados, sob o regime privado, pela CONCESSIONÁRIA, a quem competirá arcar, integralmente, com os respectivos custos da contratação.

9.4 A contratação de entidade responsável, a despeito de seguir as normas de direito privado aplicáveis em conformidade com as atribuições, prazos e obrigações previstos neste ANEXO, deverá ser realizada pela CONCESSIONÁRIA de maneira análoga a uma contratação regida pela Lei Federal nº 8.666/93, obedecendo, portanto, aos parâmetros de seleção determinados no referido diploma legal para seleção do VERIFICADOR INDEPENDENTE e do INSTITUTO DE PESQUISA.

9.5 A atuação do VERIFICADOR INDEPENDENTE e do INSTITUTO DE PESQUISA terá início até o 12º (décimo segundo) mês da DATA DA ORDEM DE INÍCIO e perdurará até o final do CONTRATO, sendo que a Etapa I descritas nos subitens a) e 9.31 “a)” devem estar finalizadas até o início do período de aferição do primeiro FDE.

9.6 A contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE e do INSTITUTO DE PESQUISA deverá observar as diretrizes indicadas no corpo deste Anexo e no CONTRATO.

9.7 As empresas ou consórcios deverão atender os seguintes requisitos:

- a) ter pelo menos 10 (dez) anos de experiência no objeto;
- b) ter comprovadamente executado serviços de características semelhantes aos descritos neste item, assim entendidos como atividades de verificação, auditoria, gerenciamento e supervisão para o caso do VERIFICADOR INDEPENDENTE e experiência em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas para o caso do INSTITUTO DE PESQUISA;
- c) não ser controladora, controlada ou coligada da CONCESSIONÁRIA ou de seus acionistas;
- d) não estar submetida a liquidação, intervenção ou Regime de Administração Especial Temporária - RAET, falência ou recuperação judicial; não encontrar-se em cumprimento de pena de suspensão temporária de participação em licitação ou impedimento de contratar com a Administração; não ter sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, bem como não ter sido condenada, por sentença transitada em julgado, a pena de interdição de direitos devido à prática de crimes ambientais, conforme disciplinado no art. 10 da Lei nº9.605, de 12.02.1998;
- e) contar com equipe técnica de especialistas de nível superior, qualificados profissionalmente.

9.8 Adicionalmente ao disposto no item 9.4, deverão ser observados os seguintes critérios:

- a) Atendimento aos parâmetros estabelecidos neste Anexo;
- b) Preço compatível com o mercado;
- c) Experiência e qualificação compatível com o objeto do contrato.

9.9 Observados os requisitos e impedimentos referidos previstos neste Anexo, a equipe do VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá contar com especialistas de nível superior em todas as áreas de conhecimento relevantes para o desempenho das atribuições elencadas neste Anexo, devendo ainda ter à disposição.

9.10 Dentre os profissionais indicados para compor a equipe técnica do VERIFICADOR INDEPENDENTE, deverão necessariamente estar relacionadas, pessoas devidamente qualificadas

profissionalmente para as devidas certificações com emissão de relatórios e laudos técnicos de aferição do cumprimento de todas as diretrizes constantes deste contrato, com observância das normas nacionais e internacionais e demais técnicas e métodos aplicáveis à CONCESSÃO.

9.11 O contrato a ser celebrado entre a CONCESSIONÁRIA e o VERIFICADOR INDEPENDENTE, bem como o contrato a ser celebrado entre a CONCESSIONÁRIA e o INSTITUTO DE PESQUISA, não poderá exceder o prazo de vigência de 5 (cinco) anos e, sempre que houver disponibilidade no mercado, deverá ser promovida a rotatividade entre a empresa e os profissionais a serem contratados.

9.12 Havendo a constatação de que a CONCESSIONÁRIA agiu de má-fé ao realizar a seleção e a contratação da entidade responsável, poderão ser aplicadas as penalidades previstas no CONTRATO.

9.13 Caso haja, por parte da entidade responsável o descumprimento de qualquer regra do CONTRATO e de seus ANEXOS, o PODER CONCEDENTE poderá requerer à CONCESSIONÁRIA a contratação de nova entidade responsável.

9.14 Os órgãos de controle da Administração Pública do Município de São Paulo, observado o âmbito de suas competências, poderão verificar a exatidão do processo de aferição e medições, bem como o integral atendimento das obrigações do AGENTE DE APOIO À FISCALIZAÇÃO e do Instituto de Pesquisa, segundo os termos de sua contratação.

9.15 Em até 6 (seis) meses antes do advento da rescisão do contrato celebrado com o VERIFICADOR INDEPENDENTE a CONCESSIONÁRIA deverá iniciar procedimento de seleção de novo VERIFICADOR INDEPENDENTE mediante submissão das empresas selecionadas ao PODER CONCEDENTE.

9.16 Em até 6 (seis) meses antes do advento da rescisão do contrato celebrado com o INSTITUTO DE PESQUISA a CONCESSIONÁRIA deverá iniciar procedimento de seleção de novo INSTITUTO DE PESQUISA mediante submissão das empresas selecionadas ao PODER CONCEDENTE.

9.17 Quando da contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, a CONCESSIONÁRIA fará constar no contrato a obrigação do VERIFICADOR INDEPENDENTE atender integralmente ao disposto no CONTRATO.

9.18 Quando da contratação do INSTITUTO DE PESQUISA, a CONCESSIONÁRIA fará constar no contrato a obrigação do INSTITUTO DE PESQUISA atender integralmente ao disposto no CONTRATO.

## **VEDAÇÕES**

9.19 Não poderão ser contratadas como VERIFICADOR INDEPENDENTE ou como INSTITUTO DE PESQUISA as seguintes pessoas jurídicas e ou consórcios:

- a) Impedidas ou suspensas de contratar com a Administração Pública;
- b) Cujos sócios tenham participação direta ou indireta na administração ou no quadro societário da CONCESSIONÁRIA;
- c) Que prestem serviço de auditoria independente no âmbito do CONTRATO;
- d) Que possuam contrato vigente com a CONCESSIONÁRIA, ainda que com objeto diverso; e
- e) Que, de alguma forma, possam ter sua independência e imparcialidade comprometidas.

## **CONTRATO**

9.20 A CONCESSIONÁRIA deverá, na forma estabelecida no CONTRATO, elaborar e submeter à aprovação do PODER CONCEDENTE o Termo de Referência para a contratação e Minuta de Contrato a ser celebrado com o VERIFICADOR INDEPENDENTE e com o INSTITUTO DE PESQUISA, observadas as disposições específicas contidas no CONTRATO.

9.21 A Minuta de Contrato deverá conter, pelos menos, as seguintes disposições:

- a) objeto do CONTRATO;
- b) objeto da contratação em questão;
- c) A descrição detalhada das atividades a serem desenvolvidas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE ou pelo INSTITUTO DE PESQUISA;
- d) Os relatórios a serem entregues e os respectivos prazos;
- e) Duração do contrato limitada a 5 (cinco) anos;
- f) Condições de sigilo e de propriedade das informações;
- g) Relacionamento com o contratante e com o PODER CONCEDENTE.

9.22 A Minuta de Contrato deverá prever que o VERIFICADOR INDEPENDENTE, bem como o INSTITUTO DE PESQUISA, em seu respectivo contrato, atuará com independência e imparcialidade.

9.23 A avaliação dos serviços prestados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, bem como do INSTITUTO DE PESQUISA, por parte da Contratante se restringirá à observância dos seus aspectos formais, tais como, apresentação em formato adequado, no prazo avençado, subscrito por pessoa competente, dentre outros.



9.24 Eventuais discordâncias quanto ao conteúdo produzido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE ou pelo INSTITUTO DE PESQUISA serão dirimidas conforme os mecanismos de solução de conflitos previstos no CONTRATO.

9.25 A formalização do contrato entre a CONCESSIONÁRIA e o VERIFICADOR INDEPENDENTE, bem como entre a CONCESSIONÁRIA e o INSTITUTO DE PESQUISA, e de eventuais aditivos dependerá da aprovação prévia do PODER CONCEDENTE o qual figurará como interveniente e anuente da avença.

#### **RELAÇÃO COM AS PARTES**

9.26 Todos os documentos, relatórios, manuais, análises e estudos produzidos pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE ainda que em versões preliminares, deverão ser produzidos em duas vias e entregues, concomitantemente, à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE.

9.27 Para aqueles serviços em que o VERIFICADOR INDEPENDENTE atuará mediante demanda, tanto a CONCESSIONÁRIA, quanto o PODER CONCEDENTE poderão requerer formalmente sua prestação, devendo o VERIFICADOR INDEPENDENTE cientificar a outra parte de imediato.

9.28 O VERIFICADOR INDEPENDENTE e o INSTITUTO DE PESQUISA gozam de total independência técnica para realização dos serviços ora contratados, sendo que eventuais discordâncias quanto ao conteúdo do seu trabalho não ensejará a aplicação de quaisquer penalidades, atrasos ou descontos sobre sua remuneração.

9.29 A CONCESSIONÁRIA garantirá ao PODER CONCEDENTE e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE acesso irrestrito às instalações e equipamentos da CONCESSÃO assim como aos sistemas de acompanhamento e monitoramento dos SERVIÇOS, quando aplicável.

9.30 O trabalho do INSTITUTO DE PESQUISA será dividido em duas etapas, de acordo com as demais regras deste ANEXO:

a) Etapa I: realizada antes do início de sua operação, consistirá no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados e no desenvolvimento da metodologia de realização das pesquisas, na padronização dos relatórios a serem entregues e na definição das formas de comunicação oficial junto ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA. Com base neste diagnóstico inicial, será possível o desenvolvimento de sugestões de melhoria nos procedimentos pela própria CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE; e

b) Etapa II: consistente na coleta de dados e na realização das pesquisas de satisfação durante a operação da CONCESSÃO, prevendo-se, também, o aperfeiçoamento do diagnóstico elaborado na Etapa I, a partir dos procedimentos verificados empiricamente, conforme aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

9.31 O trabalho do VERIFICADOR INDEPENDENTE será dividido em duas etapas, de acordo com as demais regras deste ANEXO:

a) Etapa I consiste no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados da CONCESSIONÁRIA e da metodologia de realização das pesquisas, como os métodos para seleção da amostra aleatória e representativa dos dados que subsidiarão o cálculo dos indicadores de desempenho, na padronização dos relatórios a serem entregues e na definição das formas de comunicação oficial junto ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA. Com base neste diagnóstico inicial, será possível o desenvolvimento de sugestões de melhoria nos procedimentos pela CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE.

b) Etapa II consiste na aferição dos indicadores de desempenho, na coleta de dados, e na verificação e cálculo dos indicadores 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.

## APÊNDICE ÚNICO - DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO

### 1. DIRETRIZES PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO E PESQUISA DE USO PÚBLICO

- 1.1. Este apêndice tem como objetivo estabelecer as diretrizes que deverão ser seguidas para a realização de pesquisas com os USUÁRIOS, a saber: (i) Pesquisa de Satisfação do Usuário; e (ii) Pesquisa de Uso Público.
- 1.2. Para fins de avaliação do FATOR DE DESEMPENHO do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (SMD), não será considerada a Pesquisa de Uso Público.
- 1.3. A CONCESSIONÁRIA deverá contratar entidade especializada e reconhecida para a elaboração da metodologia de pesquisa e sua execução.
- 1.4. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE os resultados das pesquisas com os USUÁRIOS, conforme disposto abaixo, além da totalidade dos dados primários coletados sistematizados para análises estatísticas, inclusive os dados coletados adicionalmente às pesquisas por iniciativa da CONCESSIONÁRIA no âmbito do APÊNDICE I – PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES DA CONCESSÃO.
- 1.5. Os resultados disponibilizados deverão conter a descrição da metodologia utilizada para sua obtenção e a significância estatística dos dados apresentados.
- 1.6. Deverá ser realizada a análise dos dados primários coletados para a elaboração de índices de satisfação, relatórios e outros produtos que se fizerem necessários.
- 1.7. Alterações na metodologia adotada nas pesquisas, durante o período da CONCESSÃO, não deverão impactar a comparação entre os dados coletados em diferentes momentos, de modo a viabilizar uma série histórica estatisticamente confiável.
- 1.8. Para a coleta de dados diretamente com os USUÁRIOS, deverão ser observadas, no mínimo, as seguintes diretrizes:
  - i. Deverão ser realizadas entrevistas estruturadas, com formulário elaborado e aplicado diretamente aos USUÁRIOS no formato presencial;
  - ii. Para pesquisas amostrais, deverá ser definida uma amostra que represente características de toda população a partir da qual a amostra foi retirada;
  - iii. Deverão ser previstos, no mínimo, 30% (trinta por cento) de entrevistadores bilíngues para que seja traçado o perfil de turistas estrangeiros que visitam os parques.
- 1.9. A entidade responsável pelas pesquisas deverá garantir a integridade da coleta de dados por seus funcionários diretos ou subcontratados.

1.10. As entrevistas deverão, preferencialmente, ocorrer com os USUÁRIOS que estejam deixando o perímetro dos PARQUES e da PRAÇA, independentemente de quanto tempo permaneceram em sua área.

Sem prejuízo do disposto na cláusula 1.10, para atestar a satisfação dos USUÁRIOS em relação a equipamentos e serviços específicos, como equipamentos de lazer e culturais, as entrevistas deverão, preferencialmente, ser realizadas in loco, após o uso desses equipamentos e/ou serviços.

1.11. A pesquisa deverá ter uma abrangência ampla e balanceada, considerando as variações climáticas que ocorrem ao longo do período de coleta de dados e contemplando períodos matutino, vespertino e noturno, em dias úteis, feriados e finais de semana.

## **2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

2.1. A Pesquisa de Satisfação do Usuário tem como objetivo aferir o nível de satisfação do USUÁRIO a partir de sua experiência nos PARQUES e na PRAÇA e deverá ser realizada observado o disposto no ANEXO V do CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, inclusive quanto à contratação do INSTITUTO DE PESQUISA responsável pela realização das atividades desta pesquisa.

## **3. PESQUISA DE USO PÚBLICO**

3.1. A Pesquisa de Uso Público tem como objetivo aferir as principais características relacionadas aos principais usos, perfil sócio econômico e demográfico e número de USUÁRIOS.

3.2. A Pesquisa de Uso Público deverá ser realizada, pela primeira vez, em até 1 (um) ano contado da DATA DA ORDEM DE INÍCIO e, após essa primeira vez, deverá ser realizada a cada 2 (dois) anos, contados da data de realização da primeira Pesquisa de Uso Público.

3.3. No âmbito da Pesquisa de Uso Público, deverá ser aferido o número de USUÁRIOS nos PARQUES e na PRAÇA, de maneira individualizada, a partir da utilização de uma metodologia específica e confiável, considerando, no mínimo, as variações climáticas e de dias da semana, que possam influenciar a quantidade de USUÁRIOS presentes.

3.4. As análises deverão incluir, no mínimo, comparações entre variáveis relacionadas ao perfil demográfico dos USUÁRIOS, os usos e atividades realizadas e a sua percepção em relação aos serviços prestados.

3.5. A Pesquisa de Uso Público deverá conter um levantamento demográfico dos USUÁRIOS dos PARQUES e PRAÇA, contendo, no mínimo, os seguintes dados dos USUÁRIOS:

- i. Idade;
- ii. Escolaridade;

- iii. Identidade étnico-racial;
- iv. Gênero;
- v. Deficiência física;
- vi. Origem; e
- vii. Renda domiciliar per capita.

3.6. Para o levantamento do item “Origem”, a pesquisa deverá coletar dados com a maior precisão geográfica possível, como endereço ou CEP de residência, possibilitando o seu uso em sistemas de informação geográfica.

3.7. A Pesquisa de Uso Público deverá aferir os principais usos e atividades realizadas nos PARQUES e PRAÇA, através de pesquisa com metodologia observacional, entrevistas estruturadas presenciais, ou outra metodologia pertinente.

3.8. A Pesquisa de Uso Público deverá ser estruturada em “usos agregados” e “usos específicos”, no qual cada um dos “usos agregados” deverá ser composto em sua totalidade por “usos específicos” de maneira a contemplar, exaustivamente, todos os usos possíveis dentro de sua categoria.

3.9. Os “usos agregados” deverão aferir de maneira agregada, no mínimo, a parcela de USUÁRIOS que realizou, durante o período de permanência na área dos PARQUES e PRAÇA, as seguintes atividades:

- i. Atividades culturais;
- ii. Contemplação;
- iii. Eventos;
- iv. Práticas esportivas;
- v. Serviços de alimentação; e
- vi. Outros.

3.10. Ademais, o levantamento deverá também incluir informações variadas, tais como:

- i. Acompanhamento por animais de estimação;
- ii. Acompanhamento por crianças;
- iii. Consumo em loja de conveniência e suvenires;
- iv. Dispêndio financeiro na ÁREA DA CONCESSÃO;

- v. Meio de transporte utilizado;
  - vi. Número de pessoas acompanhando o USUÁRIO na visita;
  - vii. Percepção de necessidade de melhoria; e
  - viii. Tempo que os USUÁRIOS permaneceram nos ÁREA DA CONCESSÃO.
- 3.11. Os dados deverão ser apresentados de modo que seja possível estabelecer relações entre os dados demográficos e os dados coletados no âmbito da pesquisa.