

**PROCESSO LICITATÓRIO Nº [•]/2025/SEPLAGTD/SEPE  
CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº [•]/2025/SEPLAGTD/SEPE**

**CONCESSÃO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE BICICLETAS COMPARTILHADAS NO MUNICÍPIO DO RECIFE (PE)**

**ANEXO C DO CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

## SUMÁRIO

<b>SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO .....</b>	<b>1</b>
1. DAS DISPOSIÇÕES INTRODUTÓRIAS.....	1
2. DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA..	1
3. DO FATOR DE DESEMPENHO .....	3
4. DO INDICADOR DE INFRAESTRUTURA .....	6
5. DO INDICADOR DE SERVIÇO.....	9
6. DO INDICADOR DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO .....	12
7. DAS VISTORIAS DE AVALIAÇÃO PELO VERIFICADOR INDEPENDENTE .....	16

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Relação de acréscimo sobre o percentual contratual da OUTORGA VARIÁVEL .....	3
Tabela 2: Peso dos Indicadores de Desempenho .....	5
Tabela 3: Avaliações possíveis e pontuação para os itens do INF .....	7
Tabela 4: Composição do Indicador de Infraestrutura .....	8
Tabela 5: Avaliações possíveis e pontuação para os itens do ISE .....	10
Tabela 6: Composição do Indicador de Serviços .....	11
Tabela 7: Avaliações possíveis e pontuação para os itens do IEU .....	13
Tabela 8: Composição do Indicador de Experiência do Usuário .....	14

## SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

### 1. DAS DISPOSIÇÕES INTRODUTÓRIAS

**1.1.** O presente ANEXO integra o EDITAL da LICITAÇÃO, na modalidade de Concorrência Pública, com vistas à seleção da proposta mais vantajosa para contratação de CONCESSÃO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE BICICLETAS COMPARTILHADAS NO MUNICÍPIO DO RECIFE (PE), em conformidade com o EDITAL e seus ANEXOS.

**1.2.** Este documento disciplina o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA, destinado à permanente e constante avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA durante o período da CONCESSÃO, por intermédio dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, desenhados para incentivar a CONCESSIONÁRIA a alcançar níveis elevados de serviços.

**1.3.** Todos os cálculos apresentados neste ANEXO deverão ser realizados considerando-se apenas duas casas decimais, sendo que a regra para arredondamento dos valores seguirá o seguinte:

**1.3.1.** Se o algarismo da terceira casa decimal for menor que 5, o algarismo da segunda casa decimal não se modifica. Exemplo: 70,642 = 70,64.

**1.3.2.** Se o algarismo da terceira casa decimal for maior ou igual a 5, incrementa-se em uma unidade o algarismo da segunda casa decimal. Exemplo: 70,645 = 70,65.

### 2. DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA

**2.1.** O início da incidência do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO é contado a partir do 24º mês da ORDEM DE INÍCIO.

**2.2.** O primeiro CICLO DE AVALIAÇÃO se iniciará no 18º mês da CONCESSÃO e terminará ao final do 23º mês.

**2.3.** Do 18º mês até o fim do primeiro CICLO DE AVALIAÇÃO, a CONCESSIONÁRIA não pagará ao PODER CONCEDENTE a OUTORGA VARIÁVEL de 1% (um por cento), conforme subcláusula 10.4 do CONTRATO.

**2.4.** O CICLO DE AVALIAÇÃO terá periodicidade semestralmente, abrangendo o período de 06 (seis) meses consecutivos, contados a partir da data de início formal estabelecida no CONTRATO.

**2.5.** A nota semestral final de desempenho vigorará por 06 (seis) meses, até que sobrevenha nova avaliação semestral.

**2.6.** A OUTORGA VARIÁVEL será paga anualmente, até 10 de maio do ano subsequente ao que se refere, ou seja, de acordo com a média simples do FATOR DE DESEMPENHO calculado nos dois últimos CICLOS DE AVALIAÇÃO. Caso o verificador independente não tenha efetuado dois ciclos de avaliação seguidos, pode considerar o último.

**2.7.** A fiscalização do cumprimento dos encargos e obrigações pela CONCESSIONÁRIA será exercida mediante a análise de documentos e inspeções de campo, a serem conduzidos pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, nos termos da MINUTA DE CONTRATO. Os agentes do VERIFICADOR INDEPENDENTE envolvidos na fiscalização, ou seus prepostos especialmente designados, deverão ter livre acesso, em qualquer época, à documentação e aos locais de execução dos serviços delegados à CONCESSIONÁRIA.

**2.8.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá ser contratado pela CONCESSIONÁRIA até 12º mês contados da ORDEM DE INÍCIO, nos termos da Cláusula 20 do CONTRATO.

**2.9.** Até o 17º mês o VERIFICADOR INDEPENDENTE deve desenvolver a metodologia de aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO para estar apta a ser implementada quando do início da incidência, no 18º mês.

**2.10.** O PODER CONCEDENTE, durante toda a vigência do CONTRATO, pode se valer do apoio técnico de servidores designados por Secretarias Setoriais, para auxiliar na coleta de informações e aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

**2.11.** Para facilitar as tarefas de controle e verificação, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar para o PODER CONCEDENTE e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE todas as informações e documentação necessárias ao cômputo dos INDICADORES DE DESEMPENHO estabelecidos.

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

**3.1.** O desempenho da CONCESSIONÁRIA será mensurado por meio do FATOR DE DESEMPENHO (FD), calculado conforme este ANEXO e que impacta diretamente no valor a ser pago como OUTORGA VARIÁVEL pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE.

**3.2.** A pontuação do FATOR DE DESEMPENHO pode variar de 0 (zero) a 100 (cem), conforme a Tabela 1:

**Tabela 1:** Relação de acréscimo sobre o percentual contratual da OUTORGA VARIÁVEL

<b>PONTUAÇÃO DO FATOR DESEMPENHO</b>	<b>OUTORGA VARIÁVEL</b>	<b>ACRÉSCIMO EM PONTOS PERCENTUAIS CONTRATUAL DA OUTORGA VARIÁVEL</b>
De 00,00 a 60,00	MÁXIMA	(+) 2,0 p.p.
De 60,01 a 70,00	ALTA	(+) 1,5 p.p.
De 70,01 a 80,00	MODERADA	(+) 1,0 p.p.
De 80,01 a 90,00	MÉDIA	(+) 0,5 p.p.
Maior que ou igual a 90,00	PADRÃO	Sem impacto

**3.3.** O FATOR DE DESEMPENHO está classificado em 05 (cinco) categorias, quais sejam:

**a)** Atende plenamente e com excelência aos níveis de serviço do CONTRATO: maior que ou igual a 90,00 (noventa vírgula zero um) pontos, resultando no pagamento da OUTORGA VARIÁVEL, de 1% (um por cento) da RECEITA OPERACIONAL BRUTA da CONCESSIONÁRIA. Entende-se por pleno atendimento aos níveis de serviço quando não se verificam necessidades de melhoramento, reparo, manutenção ou conservação em todos os itens e acessórios da CONCESSÃO. De outra forma, o OBJETO do CONTRATO está em ótimas condições de funcionamento e utilização, sendo este o nível de serviço a ser buscado em todo o prazo do CONTRATO.

**b)** Atende bem aos níveis de serviço do CONTRATO: intervalo entre 80,01 (oitenta vírgula zero um) pontos e 90,00 (noventa) pontos, resultando no pagamento da OUTORGA VARIÁVEL de 1,5% (um vírgula cinco por cento), ou seja, um acréscimo de pagamento da OUTORGA VARIÁVEL, de 0,5 (zero vírgula cinco) pontos percentuais da RECEITA OPERACIONAL BRUTA da CONCESSIONÁRIA. Entende-se por bom atendimento dos níveis de serviço quando, mesmo com pequenas necessidades de manutenção, não há nenhum prejuízo à experiência do USUÁRIO.

**c)** Atende satisfatoriamente aos níveis de serviço do CONTRATO: intervalo entre 70,01 (setenta vírgula zero um) pontos e 80,00 (oitenta) pontos, resultando no pagamento da OUTORGA VARIÁVEL de 2,0% (dois vírgula zero por cento), ou seja, um acréscimo de pagamento da OUTORGA VARIÁVEL, de 1,0 (um) ponto percentual da RECEITA OPERACIONAL BRUTA da CONCESSIONÁRIA. Entende-se por satisfatório o atendimento aos níveis de serviço quando os prejuízos na utilização do COMPLEXO são raros, marginais e irrelevantes para a experiência do USUÁRIO. Dito de outra forma, apenas itens de serviço não relevantes para essa experiência podem estar marginal e transitoriamente abaixo daquilo previsto em CONTRATO.

**d)** Não atende satisfatoriamente aos níveis de serviço do CONTRATO: intervalo entre 60,01 (sessenta vírgula zero um) pontos e 70,00 (setenta) pontos, resultando no pagamento da OUTORGA VARIÁVEL de 2,5% (dois vírgula cinco por cento), ou seja, um acréscimo de pagamento da OUTORGA VARIÁVEL, de 1,5 (um vírgula cinco) pontos percentuais da RECEITA OPERACIONAL BRUTA da CONCESSIONÁRIA. Entende-se por não satisfatório o atendimento dos níveis de serviço quando se observam necessidades de melhoras em itens que afetam negativamente a experiência do USUÁRIO.

**e)** Não atende minimamente aos níveis de serviço do CONTRATO: intervalo entre 0 (zero) e 60,00 (sessenta) pontos, resultando no pagamento da OUTORGA VARIÁVEL de 3,0% (três por cento), ou seja, um acréscimo de pagamento da OUTORGA VARIÁVEL, de 2,0 (dois) pontos percentuais da RECEITA OPERACIONAL BRUTA da CONCESSIONÁRIA. Entende-se por não atendimento sequer mínimo dos níveis de serviço quando se observam necessidades de melhoras contínuas em itens que afetam fortemente a experiência do USUÁRIO. A carência pode ser percebida tanto por meio de visitas técnicas quanto por meio de pesquisas de satisfação com USUÁRIOS.

**3.4.** Ocorrido o atingimento reiterado de Nota Média inferior a 60,00 (sessenta) pontos por 04 (quatro) CICLOS DE AVALIAÇÃO, caracterizado por 03 (três) atingimentos consecutivos ou 06 (seis) atingimentos alternados, poderão ser acionados pelo PODER CONCEDENTE os dispositivos do ANEXO I - MINUTA DE CONTRATO que disciplinam a caducidade da CONCESSÃO, sem prejuízo do adicional de 3,0% (três vírgula zero por cento) pontos percentuais sobre a RECEITA OPERACIONAL BRUTA a título de OUTORGA VARIÁVEL.

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

**3.6.** O FATOR DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA basear-se-á em 03 (três) diferentes INDICADORES DE DESEMPENHO, que são apresentados abaixo e detalhados no capítulo seguinte:

a) **Indicador de Infraestrutura (INF);**

b) **Indicador de Serviço (ISE);**

c) **Indicador de Experiência do Usuário (IEU).**

**3.7.** Cada INDICADOR DE DESEMPENHO possuirá um determinado peso, conforme a Tabela 2:

**Tabela 2:** Peso dos Indicadores de Desempenho

<b>SIGLA</b>	<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>PESO DO INDICADOR</b>
INF	Indicador de Infraestrutura	4
ISE	Indicador de Serviço	4
IEU	Indicador de Experiência do Usuário	2

**3.8.** O desempenho da CONCESSIONÁRIA será aferido por meio da nota final (trimestral) do FATOR DE DESEMPENHO (FD), conforme cálculo abaixo:



$$FD = \frac{N_{INF} * 4 + N_{ISE} * 4 + N_{IEU} * 2}{10}$$

**3.9.** A seguir, são apresentados os INDICADORES DE DESEMPENHO. O mérito destes INDICADORES, bem como suas métricas, mecanismo de pontuação, responsáveis pela medição, meio de verificação e periodicidade de apuração poderão ser modificados no âmbito das REVISÕES ORDINÁRIAS, conforme disciplinado no CONTRATO.

#### **4. DO INDICADOR DE INFRAESTRUTURA**

**4.1.** O INDICADOR DE INFRAESTRUTURA (INF) objetiva a mensuração da disponibilidade e qualidade da infraestrutura prestada pela CONCESSIONÁRIA aos USUÁRIOS do SISTEMA DE BICICLETAS COMPARTILHADAS, desdobrando-se em 11 (onze) itens.

**4.1.1.** Serão atribuídas notas para cada um dos itens de análise, sendo o INF calculado pela média ponderada pelos pesos de cada item de análise apresentado na Tabela 4.

**4.1.2.** Serão realizadas, 06 (seis) vistorias de avaliação por ano pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, 01 (uma) por bimestre, com o objetivo de avaliar as condições da infraestrutura do SISTEMA DE BICICLETAS COMPARTILHADAS pelas diretrizes de cada um dos itens apresentados na Tabela 4.

**4.1.3.** Em cada visita de vistoria de avaliação será elaborado um relatório pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE a ser entregue ao PODER CONCEDENTE e por ele aprovado.

**4.1.4.** Para o cálculo do valor do INF referente ao CICLO DE AVALIAÇÃO, deve-se efetuar a média das pontuações obtidas nas 03 (três) vistorias do semestre.

**4.2.** A avaliação em cada um dos itens que compõe o INF deverá ser realizada por meio de análise qualitativa do nível do atendimento dos encargos previstos no CONTRATO, em especial no CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA. Os 4 (quatro) possíveis níveis de avaliação são dispostos na Tabela 3.

**Tabela 3:** Avaliações possíveis e pontuação para os itens do INF

<b>RESPOSTAS POSSÍVEIS</b>	<b>PONTUAÇÃO (pontos)</b>	<b>REPRESENTATIVIDADE</b>
Não atente	00	Não atende sequer minimamente ao nível de serviço
Insatisfatório	40	Atende parcialmente ao nível de serviço, mas de forma insuficiente a garantir uma boa experiência ao usuário.
Satisfatório	70	Atende de forma satisfatória ao nível de serviço, embora haja elementos de melhoria passíveis de impactar a experiência do usuário.
Excelente	100	Atende plenamente a todos os detalhes esperados por aquele nível de serviço, garantindo uma experiência excelente ao usuário.

**4.3.** Cada um dos itens de avaliação do INF, receberá uma pontuação que varia em 4 (quatro) possibilidades no intervalo de 0 (zero) a 100 (cem), de acordo com a Tabela 4.

**4.4.** A nota do INF é calculada pela média aritmética das notas dos itens de acordo com os respectivos pesos apresentados na Tabela 4, de acordo com a fórmula:

$$INF = \frac{\sum \text{nota dos itens}}{\text{Número de perguntas totais}}$$

**4.5.** Caso a CONCESSIONÁRIA receba nota 0 (zero) em algum dos itens que compõem o INF e repita essa mesma nota nas 3 (três) visitas técnicas que compõem um CICLO DE AVALIAÇÃO, conforme disciplinado no item 7 desse ANEXO D, então a CONCESSIONÁRIA será automaticamente penalizada com o pagamento da OUTORGA VARIÁVEL de 4,00% (quatro por cento) ao longo do próximo ciclo operacional, independentemente na nota do FD.

**4.6.** O modelo de avaliação constante na Tabela 4 deverá ser utilizado para a realização das vistorias em todos os itens especificados no INF.

**4.7.** Na Tabela 4 está definida, para cada item, o que deve ser entendido como suficiente para a atribuição da nota de adequação “Excelente”. Por analogia, pode-se chegar às medidas referentes às demais pontuações.

**Tabela 4:** Composição do Indicador de Infraestrutura

ITENS DE ANÁLISE		DIRETRIZES	DEFINIÇÃO DA RESPOSTA “EXCELENTE”
1.	Instalação da Estação	Estação instalada com acessibilidade universal, sinalização intuitiva e iluminação eficiente	100% das estações instaladas e operacionais com sinalização visível e acessibilidade garantida
2.	Painel de Publicidade	Painel digital ou estático em conformidade com diretrizes municipais de tamanho e iluminação	100% dos painéis em conformidade com a legislação de publicidade municipal
3.	Sustentabilidade e Economia de Energia	Uso de energia solar nas estações e pontos de recarga	100% das estações utilizando fontes de energia renovável
4.	Pintura (Convencional/Elétrica/Infantil)	Aplicação de tintas sustentáveis, resistentes a intempéries e com zero impacto ambiental	100% das bicicletas com pintura preservada, sem riscos ou desgaste
5.	Pneus (Convencional/Elétrica/Infantil)	Pneus com baixa resistência ao rolamento e alta durabilidade	100% dos pneus calibrados e adequados ao uso seguro
6.	Freios (Convencional/Elétrica/Infantil)	Verificação do desgaste dos equipamentos frenagem dianteiros e traseiros	100% dos freios revisados, ajustados e funcionais
7.	Aros (Convencional/Elétrica/Infantil)	Verificação do desgaste do Aro	100% dos aros alinhados e sem deformações

8.	Pedais (Convencional/Elétrica/Infantil)	Pedais projetados para conforto e aderência, com material ergonômico	100% dos pedais estáveis e funcionais
9.	Marcha (Convencional/Elétrica/Infantil)	Troca de marchas suave e adaptada ao terreno, com manutenção preventiva ativa	100% das marchas ajustadas e funcionais
10.	Altura Ajustável (Convencional/Elétrica/Infantil)	Sistema simples e intuitivo de ajuste, com certificação de segurança infantil	100% das bicicletas ajustadas e com sistema de trava seguro
11.	Bateria Inteligente (Elétrica)	Sistema com indicador de carga em tempo real e carregamento rápido	100% das baterias operacionais com autonomia acima de 80%

## 5. DO INDICADOR DE SERVIÇO

**5.1.** O INDICADOR DE INFRAESTRUTURA (ISE) objetiva a mensuração da disponibilidade e qualidade do serviço prestado pela CONCESSIONÁRIA aos USUÁRIOS do SISTEMA DE BICICLETAS COMPARTILHADAS, desdobrando-se em 10 (dez) itens.

**5.1.1.** Serão atribuídas notas para cada um dos itens de análise, sendo o ISE calculado pela média ponderada pelos pesos de cada item de análise apresentado na Tabela 6.

**5.1.2.** Serão realizadas, pelo menos, 06 (seis) vistorias de avaliação por ano pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, 01 (uma) por bimestre, com o objetivo de avaliar as condições do serviço do SISTEMA DE BICICLETAS COMPARTILHADAS pelas diretrizes de cada um dos itens apresentados na Tabela 6.

**5.1.3.** Em cada visita de vistoria de avaliação será elaborado um relatório pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE a ser entregue ao PODER CONCEDENTE e por ele aprovado.

**5.1.4.** Para o cálculo do valor do ISE referente ao CICLO DE AVALIAÇÃO, deve-se efetuar a média das pontuações obtidas nas 03 (vitorias) vitorias do semestre.

**5.2.** A avaliação em cada um dos itens que compõe o ISE deverá ser realizada por meio de análise qualitativa do nível do atendimento dos encargos previstos no CONTRATO, em especial no CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA. Os 4 (quatro) possíveis níveis de avaliação são dispostos na Tabela 5.

**Tabela 5:** Avaliações possíveis e pontuação para os itens do ISE

<b>RESPOSTAS POSSÍVEIS</b>	<b>PONTUAÇÃO (pontos)</b>	<b>REPRESENTATIVIDADE</b>
Não atente	00	Não atende sequer minimamente ao nível de serviço
Insatisfatório	40	Atende parcialmente ao nível de serviço, mas de forma insuficiente a garantir uma boa experiência ao usuário.
Satisfatório	70	Atende de forma satisfatória ao nível de serviço, embora haja elementos de melhoria passíveis de impactar a experiência do usuário.
Excelente	100	Atende plenamente a todos os detalhes esperados por aquele nível de serviço, garantindo uma experiência excelente ao usuário.

**5.3.** Cada um dos itens de avaliação do ISE, receberá uma pontuação que varia em 4 (quatro) possibilidades no intervalo de 0 (zero) a 100 (cem), de acordo com a Tabela 5.

**5.4.** A nota do ISE é calculada pela média aritmética das notas dos itens de acordo com os respectivos pesos apresentados na Tabela 6, de acordo com a fórmula:

$$ISE = \frac{\sum \text{nota dos itens}}{\text{Número de perguntas totais}}$$

**5.5.** Caso a CONCESSIONÁRIA receba nota 0 (zero) em algum dos itens que compõem o ISE e repita essa mesma nota nas 3 (três) visitas técnicas que compõem um CICLO DE AVALIAÇÃO, conforme disciplinado no item 7 desse ANEXO D, então a CONCESSIONÁRIA será automaticamente penalizada com o pagamento da OUTORGA VARIÁVEL de 4,00% (quatro por cento) ao longo do próximo ciclo operacional, independentemente na nota do FD.

**5.6.** O modelo de avaliação constante na Tabela 6 deverá ser utilizado para a realização das vistorias em todos os itens especificados no ISE.

**5.7.** Na Tabela 6 está definida, para cada item, o que deve ser entendido como suficiente para a atribuição da nota de adequação “Excelente”. Por analogia, pode-se chegar às medidas referentes às demais pontuações.

**Tabela 6:** Composição do Indicador de Serviços

ITENS DE ANÁLISE		DIRETRIZES	DEFINIÇÃO DA RESPOSTA “EXCELENTE”
1.	Disponibilidade das Bicicletas	Garantir que 100% das bicicletas estejam disponíveis e em condições de uso em horários de pico e fora deles	100% das bicicletas operacionais disponíveis em todos os horários
2.	Redistribuição de Bicicletas	Realizar a redistribuição eficiente para evitar estações lotadas ou vazias	100% das estações com ocupação entre 30% e 70% durante o dia
3.	Tempo de Resposta para Manutenção	Garantir que reparos sejam realizados em no máximo 48 horas após a identificação do problema	100% dos reparos concluídos em até 48 horas
4.	Atendimento ao Cliente	Atendimento por diversos canais (chat, telefone e e-mail), com foco na agilidade e resolução em primeira chamada	100% das solicitações atendidas e resolvidas em até 48 horas

5.	Origem e Destino das Viagens	Monitorar o uso das bicicletas quanto à rota utilizada pelo usuário	100% das viagens registradas com dados completos de origem e destino
6.	Programa de Ação Educativa	Promover ações de prevenção a acidentes de trânsito com palestras, campanhas e treinamentos, presenciais e virtuais	100% das campanhas realizadas conforme o calendário planejado
7.	Conectividade e Aplicativo	Disponibilizar um aplicativo funcional para consulta de disponibilidade e pagamentos	100% das funções do app operacionais e sem interrupções
8.	Monitoramento em Tempo Real	Utilização de sistemas em tempo real para monitoramento das bicicletas e estações	100% das bicicletas e estações conectadas e monitoradas 24/7
9.	Faixa Móvel	Implantação e operação de faixa móvel para atividades de esporte e lazer em finais de semana e feriados	100% das faixas móveis em operação, com infraestrutura completa (sinalização, fardamento e equipamentos)
10.	Viagens Gratuitas	Prover corridas gratuitas para cidadãos em situação de vulnerabilidade social, com critérios definidos via CADÚNICO	100% das 22.131 viagens mensais concedidas e registradas no sistema em tempo real

## 6. DO INDICADOR DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

**6.1.** O ÍNDICADOR DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (IEU) incentiva a CONCESSIONÁRIA a melhorar a experiência de utilização dos SERVIÇOS no SISTEMA DE BICICLETAS COMPARTILHADAS, desdobrando-se em 10 (dez) itens.

**6.2.** A avaliação em cada um dos itens que compõe o IEU deverá ser realizada por meio de análise qualitativa do nível de satisfação da experiência do usuário com cada uma das perguntas

avaliativas nas respectivas dimensões de análise. Os 4 (quatro) possíveis níveis de avaliação são dispostos na Tabela 7.

**Tabela 7:** Avaliações possíveis e pontuação para os itens do IEU

RESPOSTAS POSSÍVEIS	PONTUAÇÃO (pontos)	REPRESENTATIVIDADE
Não atente	00	Não atende sequer minimamente ao nível de serviço
Insatisfatório	40	Atende parcialmente ao nível de serviço, mas de forma insuficiente a garantir uma boa experiência ao usuário.
Satisfatório	70	Atende de forma satisfatória ao nível de serviço, embora haja elementos de melhoria passíveis de impactar a experiência do usuário.
Excelente	100	Atende plenamente a todos os detalhes esperados por aquele nível de serviço, garantindo uma experiência excelente ao usuário.

**6.3.** Cada um dos itens de avaliação do IEU, receberá uma pontuação que varia em 4 (quatro) possibilidades no intervalo de 0 (zero) a 100 (cem), de acordo com a Tabela 7.

**6.4.** A nota do IEU é calculada pela média aritmética das notas dos itens de acordo com os respectivos pesos apresentados na Tabela 6, de acordo com a fórmula:

$$ISE = \frac{\sum \text{nota dos itens}}{\text{Número de perguntas totais}}$$

**6.5.** A Tabela 8 estabelece a composição detalhada do indicador, segmentando-o por dimensões e respectivas perguntas avaliativas utilizadas na pesquisa. Essas perguntas são estruturadas para captar com precisão as percepções e feedbacks dos respondentes, assegurando uma análise robusta e fundamentada de cada dimensão avaliada.



**Tabela 8:** Composição do Indicador de Experiência do Usuário

DIMENSÃO		PERGUNTAS AVALIATIVAS PARA PESSOA FÍSICA
1.	Satisfação Geral do Usuário	Coleta de feedback por meio de pesquisas pós-uso, com indicadores de satisfação em escala de 0 a 10
2.	Facilidade de Acesso ao Sistema	Avaliar a clareza das instruções de uso e facilidade na retirada e devolução da bicicleta
3.	Experiência no Aplicativo	Avaliar a usabilidade, tempo de resposta e funcionalidades (localização de estações, pagamentos)
4.	Tempo de Espera nas Estações	Monitorar o tempo que o usuário leva para encontrar uma bicicleta disponível
5.	Segurança e Acessibilidade	Avaliar a percepção de segurança e de acessibilidade em relação à disposição e localização das estações nas vias públicas
6.	Comunicação com o Usuário	Oferecer canais claros de comunicação (app, site, telefone) para dúvidas, reclamações e sugestões
7.	Campanhas de Engajamento	Promover eventos e campanhas para engajar a comunidade no uso do sistema
8.	Atendimento a Público Vulnerável	Avaliar a percepção de inclusão dos beneficiários das viagens gratuitas
9.	Atendimento	Avaliar a percepção dos usuários sobre a faixa móvel nos fins de semana e feriados
10.	Qualidade do Equipamento	Avaliar a conservação das bicicletas e estações (freios, pneus, bateria, etc.)

**6.6.** As pesquisas de satisfação da experiência do usuário são direcionadas a uma amostra representativa de todos os USUÁRIOS do SISTEMA DE BICICLETAS COMPARTILHADAS, devendo contemplar todos os itens trazidos pelas Tabela 8.

**6.6.1.** A metodologia de aplicação, a quantidade exata da amostra, as datas das entrevistas, entre outros elementos que se relacionem aos aspectos operacionais da pesquisa de satisfação, devem ser elaborados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e aprovados pelo PODER CONCEDENTE no prazo disposto na subcláusula 20.9.1 do CONTRATO.

**6.6.2.** As pesquisas de satisfação devem ser realizadas sem aviso prévio à CONCESSIONÁRIA e a metodologia adotada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE deve garantir a

representatividade da amostra frente ao universo de atividades realizadas pela CONCESSIONÁRIA no período de análise.

**6.7.** As Pesquisas de Satisfação da Experiência do Usuário deverão ser realizadas tanto por meio digital, mediante preenchimento de formulário pelo USUÁRIO, quanto presencial, por meio de abordagem ativa dos USUÁRIOS pela equipe do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

**6.7.1.** Para efeito do cálculo do IEU, as respostas obtidas pelos meios presenciais e digitais terão o mesmo valor e para a pesquisa digital deverá ser efetuado o recorte semestral das pesquisas respondidas durante o respectivo CICLO DE AVALIAÇÃO.

**6.8.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá utilizar ferramentas que permitam o preenchimento e a gestão das respostas de forma a evitar fraudes na Pesquisa de Satisfação realizada por meio digital.

**6.8.1.** Para a Pesquisa de Satisfação digital, deve ser mantida uma área em destaque, no sítio eletrônico e aplicativo do serviço da CONCESSIONÁRIA, que direcione o USUÁRIO para o formulário eletrônico de preenchimento da Pesquisa de Satisfação, assim como destacada em eventuais redes sociais criadas pela CONCESSIONÁRIA.

**6.9.** As pesquisas presenciais serão feitas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE de forma ativa, respeitando-se o princípio de aleatoriedade, com frequência mínima mensal, de forma que a amostragem abranja USUÁRIOS que tenham tido contato com diversos tipos de SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA.

**6.10.** A solicitação de informação de contato dos respondentes deve ser condição obrigatória para o preenchimento da Pesquisa, respeitando os termos da Lei Federal nº 13.709/2018.

**6.11.** A entrega dos relatórios acerca das respostas das Pesquisas de Satisfação deverá compor o Relatório de Avaliação semestral ou sempre que solicitado pelo PODER CONCEDENTE e/ou CONCESSIONÁRIA

**6.11.1.** O VERIFICADOR INDEPENDENTE é responsável por todos os instrumentos de pesquisa digital, bem como pelo tratamento, a gestão, identificação de eventuais problemas nas respostas e composição de Relatórios de Avaliação.

**6.12.** Caso a CONCESSIONÁRIA e/ou o VERIFICADOR INDEPENDENTE julgue(m) interessante podem ser inseridas outras perguntas nesta pesquisa desde que aprovadas pelo PODER CONCEDENTE.

## **7. DAS VISTORIAS DE AVALIAÇÃO PELO VERIFICADOR INDEPENDENTE**

**7.1.** Para fins de aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA, o VERIFICADOR INDEPENDENTE realizará 06 (seis) Vistorias de Avaliação por ano.

**7.1.1.** Nas visitas de vistoria, deverão ser levantadas as informações necessárias para a composição do INF, do ISE e do IEU, sendo que, para este último, servirão de subsídio para a auditoria.

**7.1.2.** As visitas serão feitas sem comunicação prévia a CONCESSIONÁRIA.

**7.2.** Cada CICLO DE AVALIAÇÃO deverá ter necessariamente 03 (três) visitas técnicas que devem ser realizadas com o lapso mínimo de 1 (um) mês.

**7.2.1.** Em cada visita, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá preencher uma tabela de conformidade com a diretriz de cada item apresentado na Tabelas 4, 6 e 8.

**7.3.** Ao fim de cada CICLO DE AVALIAÇÃO, o VERIFICADOR INDEPENDENTE emitirá um Relatório de Avaliação Final, em que deverá constar o cálculo do FD obtido a partir das notas do INF, do ISE e do IEU daquele ciclo.

**7.3.1.** As notas do INF para cálculo do FD no Relatório de Avaliação Final deverão corresponder à média das notas obtidas nas 03 (três) visitas técnicas realizadas naquele ciclo.

**7.3.2.** As notas do ISE para cálculo do FD no Relatório de Avaliação Final deverão corresponder à média das notas obtidas nas 03 (três) visitas técnicas realizadas naquele ciclo.

**7.3.3.** As notas do IEU para cálculo do FD no Relatório de Avaliação Final serão obtidas por meio dos resultados das pesquisas de satisfação dos usuários realizadas durante aquele ciclo.