

PROCESSO LICITATÓRIO Nº [•].2025/SEPLAG

CONCORRÊNCIA Nº [•].2025/SEPLAG

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

SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO	1
1. DAS DISPOSIÇÕES INTRODUTÓRIAS	1
2. DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA	1
3. DO ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO	3
4. DO INDICADOR DE INFRAESTRUTURA	7
5. DO INDICADOR DE SERVIÇO	11
6. DO INDICADOR DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO.....	15
7. DAS VISTORIAS DE AVALIAÇÃO PELO VERIFICADOR INDEPENDENTE.....	19
8. QUADRO RESUMO DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO	20
9. QUADRO RESUMO PARA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO SEMESTRAL.....	21

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Relação de acréscimo sobre o percentual contratual da OUTORGA VARIÁVEL.....	3
Tabela 2: Peso dos Indicadores de Desempenho.....	6
Tabela 3: Avaliações possíveis e pontuação para os itens do INF.....	8
Tabela 4: Critérios que compõem o Indicador de Infraestrutura	9
Tabela 5: Avaliações possíveis e pontuação para os itens do ISE	11
Tabela 6: Composição do Indicador de Serviços.....	13
Tabela 7: Avaliações possíveis e pontuação para os itens do IEU	16
Tabela 8: Composição do Indicador de Experiência do Usuário.....	17

SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

1. DAS DISPOSIÇÕES INTRODUTÓRIAS

1.1. O presente ANEXO integra o EDITAL da LICITAÇÃO, referente à CONCESSÃO para a prestação dos serviços públicos de fornecimento, implantação, gestão, operação e manutenção do sistema de bicicletas compartilhadas no Município do Recife (PE).

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 INDICADORES 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 SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO funcionará com base em CICLOS DE AVALIAÇÃO semestrais e consecutivos, que serão períodos utilizados para mensuração dos SERVIÇOS da CONCESSIONÁRIA e definição dos ÍNDICES SEMESTRAIS DE DESEMPENHO, os quais vigorarão até que sobrevenha nova avaliação semestral. Cada ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO impactará na alíquota incidente sobre a RECEITA OPERACIONAL BRUTA (ROB) do semestre a que se refere, no momento de pagamento da OUTORGA VARIÁVEL.

2.2. A OUTORGA VARIÁVEL será paga semestralmente, em até 10 (dez) dias após a entrega do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO SEMESTRE.

2.3. Conforme previsto no CONTRATO, a OUTORGA VARIÁVEL não incidirá sobre as receitas obtidas pela CONCESSIONÁRIA até o 24º mês da CONCESSÃO. Dessa forma, o primeiro CICLO DE AVALIAÇÃO deverá ser abarcar o período compreendido entre o início do 25º mês da CONCESSÃO e o término do 30º mês da CONCESSÃO.

2.4. Não obstante o início do primeiro CICLO DE AVALIAÇÃO esteja programado somente para o 25º mês da CONCESSÃO, no semestre anterior deverá ser realizado um CICLO DE AVALIAÇÃO teste, compreendendo o período entre o início do 19º mês da CONCESSÃO e o término do 24º mês da CONCESSÃO.

2.5. 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.

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

2.7. Até o 18º mês da ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deve desenvolver a metodologia de aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO para estar apta a ser implementada quando do início da incidência, no 19º mês, no CICLO DE AVALIAÇÃO teste de que trata o item 2.3.

2.8. 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.

2.9. 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 ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO

3.1. O desempenho da CONCESSIONÁRIA no semestre será mensurado do cômputo dos INDICADORES DE DESEMPENHO e consequente estabelecimento do ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO, o qual impactará diretamente no valor a ser pago como OUTORGA VARIÁVEL pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE.

3.2. O ÍNDICE SEMESTRAL 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

PONTUAÇÃO DO FATOR DESEMPENHO	OUTORGA VARIÁVEL	ACRÉSCIMO EM PONTOS PERCENTUAIS CONTRATUAL DA OUTORGA VARIÁVEL
De 00,00 a 60,00	MÁXIMO	(+) 2,0 p.p.
De 60,01 a 70,00	ALTO	(+) 1,5 p.p.
De 70,01 a 80,00	MODERADO	(+) 1,0 p.p.
De 80,01 a 90,00	MÉDIO	(+) 0,5 p.p.
Maior que ou igual a 90,00	PADRÃO	Sem impacto

3.3. O desempenho semestral da CONCESSIONÁRIA será classificado em uma das 5 (cinco) categorias a seguir, com base no ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO:

a) Atende plenamente e com excelência aos níveis de serviço do CONTRATO: maior que ou igual a 90,01 (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 do ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO inferior a 60,00 (sessenta) pontos nos CICLOS DE AVALIAÇÃO, caracterizado por 03 (três) atingimentos consecutivos ou 06 (seis) atingimentos alternados, poderão ser acionados pelo PODER

CONCEDENTE os dispositivos do CONTRATO que disciplinam a caducidade da CONCESSÃO, sem prejuízo do adicional de 2,0% (dois vírgula zero por cento) pontos percentuais sobre a RECEITA OPERACIONAL BRUTA a título de OUTORGA VARIÁVEL.

3.5. O ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO será verificado mediante a análise de documentos e inspeções de campo, a serem conduzidos pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, nos termos do 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.

3.6. 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 do ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO.

3.7. 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 do ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO.

3.8. O ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA basear-se-á em 03 (três) diferentes INDICADORES DE DESEMPENHO, os quais estão apresentados abaixo e serão detalhados nos capítulos seguintes:

- a) Indicador de Infraestrutura (INF);**
- b) Indicador de Serviço (ISE);**
- c) Indicador de Experiência do Usuário (IEU).**

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

Tabela 2: Peso dos Indicadores de Desempenho

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

3.10. O ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO (ID) será obtido a partir da média ponderada do INF, do ISE e do IEU, conforme fórmula abaixo:

$$ID = \frac{INF_{SEMESTRAL} * 4 + ISE_{SEMESTRAL} * 4 + IEU_{SEMESTRAL} * 2}{10}$$

3.11. Nos próximos capítulos serão apresentados os INDICADORES DE DESEMPENHO. O mérito desses INDICADORES DE DESEMPENHO, 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, manutenção e conservação de ativos da infraestrutura prestada pela CONCESSIONÁRIA aos USUÁRIOS do SISTEMA DE BICICLETAS COMPARTILHADAS, desdobrando-se em 11 (onze) critérios constantes na Tabela 4.

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

4.2.1. Cada vistoria deve ser realizada com o lapso mínimo de 1 (um) mês em relação a outras vistorias, ainda que referentes a outro CICLO DE AVALIAÇÃO.

4.2.2. As vistorias serão feitas sem comunicação prévia a CONCESSIONÁRIA.

4.2.3. Em cada vistoria de avaliação será elaborado um relatório pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE a ser entregue ao PODER CONCEDENTE.

4.3. Em cada vistoria, cada um dos critérios do INF receberá uma pontuação que varia em 4 (quatro) possibilidades no intervalo de 0 (zero) a 100 (cem). Os 4 (quatro) possíveis níveis de avaliação são dispostos na Tabela 3.

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

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.

4.4. A avaliação em cada um dos critérios do 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.

4.5. O INF parcial, relativo a cada vistoria, será calculado pela média aritmética simples das pontuações de cada um dos critérios apresentados na Tabela 4, de acordo com a fórmula:

$$INF = \frac{\sum \text{nota dos critérios}}{\text{Número de critérios}}$$

4.6. Para o cálculo do INF semestral, referente ao CICLO DE AVALIAÇÃO completo, deve-se efetuar a média aritmética simples das pontuações obtidas nas 3 (três) vistorias do semestre, de acordo com a fórmula:

$$INF_{SEMESTRAL} = \frac{INF_{PARCIAL 1} + ISE_{PARCIAL 2} + IEU_{PARCIAL 3}}{3}$$

4.7. Caso a CONCESSIONÁRIA receba nota 0 (zero) em algum dos critérios que compõem o INF parcial e repita essa mesma nota nas 3 (três) visitas técnicas que compõem um CICLO DE AVALIAÇÃO, conforme disciplinado no item 7 desse ANEXO, 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 do ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO.

4.8. 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: Critérios que compõem o Indicador de Infraestrutura

ITENS DE ANÁLISE		DIRETRIZES	DEFINIÇÃO DA RESPOSTA “EXCELENTE”
1.	ESTRUTURA DA ESTAÇÃO	Estação instalada com acessibilidade universal, sinalização intuitiva e iluminação eficiente	100% das estações instaladas e operacionais com sinalização visível e acessibilidade garantida. Os componentes da estação devem estar livres de corrosão ou danos estruturais que comprometam a aparência e a funcionalidade
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 (ESTAÇÃO/CONVENCIONAL/ELÉTRICA)	Aplicação de tintas sustentáveis, resistentes a intempéries e com zero impacto ambiental	100% das bicicletas com pintura preservada, não podendo apresentar variações indesejadas na coloração, sendo

			imprescindível a ausência de manchas, alterações não intencionais na tonalidade, fissuras de qualquer tipo, formação de bolhas ou danos semelhantes, mantendo-se em conformidade com os padrões de conservação e pintura, livres de sinais de desgaste
5.	PNEUS (CONVENCIONAL/ELÉTRICA)	Pneus com baixa resistência ao rolamento e alta durabilidade	100% dos pneus calibrados e adequados ao uso seguro
6.	FREIOS (CONVENCIONAL/ELÉTRICA)	Verificação do desgaste dos equipamentos frenagem dianteiros e traseiros	100% dos freios revisados, ajustados e funcionais
7.	AROS (CONVENCIONAL/ELÉTRICA)	Verificação do desgaste do Aro	100% dos aros alinhados e sem deformações
8.	PEDAIS (CONVENCIONAL/ELÉTRICA)	Pedais projetados para conforto e aderência, com material ergonômico	100% dos pedais estáveis e funcionais
9.	MARCHA (CONVENCIONAL/ELÉTRICA)	Troca de marchas suave e adaptada ao terreno, com manutenção preventiva ativa	100% das marchas ajustadas e funcionais
10.	ALTURA AJUSTÁVEL (CONVENCIONAL/ELÉTRICA)	Sistema simples e intuitivo de ajuste, com certificação de segurança	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 SERVIÇO (ISE) objetiva a mensuração da disponibilidade e qualidade geral dos serviços disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA aos USUÁRIOS do SISTEMA DE BICICLETAS COMPARTILHADAS, desdobrando-se em 08 (oito) critérios, constantes da Tabela 6.

5.2. 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.

5.2.1. Cada vistoria deve ser realizada com o lapso mínimo de 1 (um) mês em relação a outras vistorias, ainda que referentes a outro CICLO DE AVALIAÇÃO.

5.2.2. As vistorias serão feitas sem comunicação prévia a CONCESSIONÁRIA.

5.2.3. Em cada vistoria de avaliação será elaborado um relatório pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE a ser entregue ao PODER CONCEDENTE.

5.3. Em cada vistoria, cada um dos critérios do ISE receberá uma pontuação que varia em 4 (quatro) possibilidades no intervalo de 0 (zero) a 100 (cem). Os 4 (quatro) possíveis níveis de avaliação são dispostos na Tabela 5.

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

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.

5.4. A avaliação em cada um dos critérios do 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.

5.5. O ISE parcial, relativo a cada vistoria, será calculado pela média aritmética simples das pontuações de cada um dos critérios apresentados na Tabela 6, de acordo com a fórmula:

$$ISE = \frac{\sum \text{nota dos critérios}}{\text{Número de critérios}}$$

5.6. Para o cálculo do ISE semestral, referente ao CICLO DE AVALIAÇÃO completo, deve-se efetuar a média aritmética simples das pontuações obtidas nas 3 (três) vistorias do semestre, de acordo com a fórmula:

$$ISE_{SEMESTRAL} = \frac{ISE_{PARCIAL 1} + ISE_{PARCIAL 2} + ISE_{PARCIAL 3}}{3}$$

5.7. 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, 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 ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO.

5.8. Na Tabela 6 está definida, para cada critério, 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.	CONNECTIVIDADE 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	100% das bicicletas e estações conectadas e monitoradas 24/7

		monitoramento das bicicletas e estações	
--	--	--	--

6. DO INDICADOR DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

6.1. O INDICADOR DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (IEU) objetiva a mensuração da satisfação dos USUÁRIOS do SISTEMA DE BICICLETAS COMPARTILHADAS, desdobrando-se em 08 (oito) critérios, constantes da Tabela 8.

6.2. O IEU será apurado por no mínimo três ou mais pesquisas de satisfação por semestre, a(s) qual(is) deve(m) contemplar todos os critérios trazidos na Tabela 8.

6.2.1. 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.

6.2.2. 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.

6.2.3. As pesquisas de satisfação 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.

6.2.3.1. As pesquisas presenciais serão feitas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE de forma ativa, respeitando-se o princípio de aleatoriedade, com frequência mínima semestral, de forma que a amostragem abranja usuários que tenham tido contato com diversos tipos de serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.

6.2.3.2. Para efeito do cálculo do IEU, as respostas obtidas pelos meios presenciais e digitais terão o mesmo valor.

6.2.3.3. 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.

6.2.3.4. 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 sites e redes sociais criados pela CONCESSIONÁRIA.

6.2.4. 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.

6.2.5. O VERIFICADOR INDEPENDENTE é responsável por todos os instrumentos de pesquisa digital, bem como pelo tratamento, a gestão, identificação de eventuais problemas nas respostas.

6.2.6. As respostas das pesquisas de satisfação deverão constar em relatório de pesquisa a compor o RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO SEMESTRAL.

6.3. 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 a serem repassados para os respondentes 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.
-----------	-----	---

6.4. 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.

6.5. O IEU será calculado pela média aritmética simples das pontuações de cada uma das perguntas apresentadas nas pesquisas de satisfação, de acordo com a fórmula:

$$IEU_{PARCIAL} = \frac{\sum \text{pontuação das perguntas}}{\text{Número total de perguntas}}$$

6.6. Para o cálculo do IEU semestral, referente ao CICLO DE AVALIAÇÃO completo, deve-se efetuar a média aritmética simples das pontuações obtidas nas 3 (três) vistorias do semestre, de acordo com a fórmula:

$$IEU_{SEMESTRAL} = \frac{IEU_{PARCIAL 1} + IEU_{PARCIAL 2} + IEU_{PARCIAL 3}}{3}$$

6.7. 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.	QUALIDADE DO EQUIPAMENTO	Avaliar a percepção dos usuários quanto conservação das bicicletas e estações (freios, pneus, bateria, etc.)

6.8. O VERIFICADOR INDEPENDENTE, além de executar, deverá incrementar a pesquisa de satisfação dos visitantes com outras perguntas além das constantes da Tabela 8, ou com a substituição de qualquer delas, caso assim julgue cabível, mediante aprovação pelo PODER CONCEDENTE.

6.9. Caso a CONCESSIONÁRIA julgue interessante, poderá propor alterações nas perguntas constantes da Tabela 8 ao PODER CONCEDENTE, o qual poderá acatar ou não a proposta, ao seu próprio critério.

7. DAS VISTORIAS DE AVALIAÇÃO PELO VERIFICADOR INDEPENDENTE

7.1. Ao fim de cada CICLO DE AVALIAÇÃO, o VERIFICADOR INDEPENDENTE emitirá o RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO SEMESTRE, no qual deverá constar o cálculo do ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO obtido a partir do INF, do ISE e do IEU daquele ciclo.

7.2. O RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO SEMESTRE deve ser entregue pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE ao PODER CONCEDENTE em até 30 (trinta) dias após o fim do CICLO DE AVALIAÇÃO a que se refere.

7.3. Deverão compor o RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO SEMESTRE os relatórios de cada vistoria de avaliação e o relatório das pesquisas realizadas durante o CICLO DE AVALIAÇÃO.

7.4. Também deverão compor o RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO SEMESTRE, em tudo o que for aplicável, as informações listadas na subcláusula 20.11 do CONTRATO.

8. QUADRO RESUMO DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

DISPOSITIVO	TÓPICO	AFERIÇÃO
2.8	DATA LIMITE PARA CONTRATAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE	Até 12º mês contados da ORDEM DE INÍCIO, nos termos da Cláusula 20 do CONTRATO.
2.9	DATA LIMITE PARA DESENVOLVIMENTO DA METODOLOGIA DE AFERIÇÃO DOS INDICADORES	Até o 18º mês contados da ORDEM DE INÍCIO, nos termos da Cláusula 20 do CONTRATO.
2.6	PERÍODO DO CICLO DE AVALIAÇÃO TESTE	Entre 19º mês da CONCESSÃO e o término do 24º mês da CONCESSÃO.
2.5	PRIMEIRO CICLO DE AVALIAÇÃO	Entre o início do 25º mês da CONCESSÃO e o término do 30º mês da CONCESSÃO.
2.3	DURAÇÃO DA NOTA DO CICLO DE AVALIAÇÃO	Vigora por 06 (seis) meses até que sobrevenha nova avaliação
2.5	PAGAMENTO DA OUTORGA VARIÁVEL DURANTE O PERÍODO DE ADAPTAÇÃO	A OUTORGA VARIÁVEL não incidirá sobre as receitas obtidas pela CONCESSIONÁRIA até o 24º mês da CONCESSÃO
2.4	PAGAMENTO DA OUTORGA VARIÁVEL	O pagamento deverá ser semestral, em até 10 (dez) dias após a entrega do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO SEMESTRE.
3.1. e 3.8	ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO (ID)	O desempenho da CONCESSIONÁRIA no semestre será mensurado do cômputo de 03 (três) INDICADORES DE DESEMPENHO, podendo variar de 0 (zero) a 100 (cem), sendo classificado em uma das 5 (cinco) categorias existentes.
4.1	INDICADOR DE INFRAESTRUTURA (INF)	Objetiva a mensuração da disponibilidade e qualidade, manutenção e conservação de ativos da infraestrutura prestada pela CONCESSIONÁRIA aos USUÁRIOS do SISTEMA DE BICICLETAS COMPARTILHADAS, desdobrando-se em 11 (onze) critérios. Terá peso 4 no ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO.
5.1.	INDICADOR DE SERVIÇO (ISE)	Objetiva a mensuração da disponibilidade e qualidade geral dos serviços disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA aos USUÁRIOS do SISTEMA DE BICICLETAS COMPARTILHADAS, desdobrando-se em 08 (oito) critérios. Terá peso 4 no ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO.
6.1.	INDICADOR DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (IEU)	Objetiva a mensuração da satisfação dos USUÁRIOS do SISTEMA DE BICICLETAS COMPARTILHADAS, desdobrando-se em 08 (oito) critérios. Terá peso 2 no ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO.

9. QUADRO RESUMO PARA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO SEMESTRAL

Nível de Desempenho	Índice de Desempenho	Pagamento da OUTORGA VARIÁVEL	Exigências
Atende plenamente e com excelência aos níveis de serviço do CONTRATO	Maior que ou igual a 90,01 (noventa vírgula zero um) pontos	1% (um por cento) da RECEITA OPERACIONAL BRUTA da CONCESSIONÁRIA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pleno atendimento aos níveis de serviço ✓ Não se verificam necessidades de melhoramento, reparo, manutenção ou conservação em todos os itens e acessórios da CONCESSÃO. ✓ O OBJETO do CONTRATO está em ótimas condições de funcionamento e utilização
Atende bem aos níveis de serviço do CONTRATO	Intervalo entre 80,01 (oitenta vírgula zero um) pontos e 90,00 (noventa) pontos	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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bom atendimento dos níveis de serviço quando, mesmo com pequenas necessidades de manutenção, não há nenhum prejuízo à experiência do USUÁRIO
Atende satisfatoriamente aos níveis de serviço do CONTRATO	intervalo entre 70,01 (setenta vírgula zero um) pontos e 80,00 (oitenta) pontos	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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ É 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
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)	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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Não satisfatório o atendimento dos níveis de serviço quando se observam necessidades de melhoras em itens que afetam negativamente a experiência do USUÁRIO
Não atende minimamente aos níveis de serviço do CONTRATO	Intervalo entre 0 (zero) e 60,00 (sessenta) pontos	Pagamento da OUTORGA VARIÁVEL de 3,0% (três por cento), ou seja, um acréscimo de pagamento da OUTORGA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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

		VARIÁVEL, de 2,0 (dois) pontos percentuais da RECEITA OPERACIONAL BRUTA da CONCESSIONÁRIA	visitas técnicas quanto por meio de pesquisas de satisfação com USUÁRIOS
--	--	---	--