

**PROCESSO LICITATÓRIO Nº [•].2025/SEPLAG
CONCORRÊNCIA Nº [•].2025/SEPLAG**

**CONCESSÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS E
MOBILIÁRIOS URBANOS, PRECEDIDA DA EXECUÇÃO DE OBRAS PÚBLICAS, NA ORLA
PARQUE DO MUNICÍPIO DO RECIFE**

ANEXO DO CONTRATO III – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

SUMÁRIO

SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO	4
1. DAS DISPOSIÇÕES INTRODUTÓRIAS.....	4
2. DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO	5
3. DO ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO	7
4. DO INDICADOR DE INFRAESTRUTURA	11
5. DO INDICADOR DE SERVIÇO.....	16
6. DO INDICADOR DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO	20
7. DO RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO SEMESTRE.....	24

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Relação de acréscimo sobre o percentual contratual da OUTORGA VARIÁVEL.....	7
Tabela 2: Peso dos INDICADORES DE DESEMPENHO	10
Tabela 3: Avaliações possíveis e pontuação para os critérios do INF	12
Tabela 4: Critérios que compõem o INF.....	13
Tabela 5: Avaliações possíveis e pontuação para os critérios do ISE.....	16
Tabela 6: Critérios que compõem o ISE	18
Tabela 7: Avaliações possíveis e pontuação para as perguntas do IEU	21
Tabela 8: Perguntas que compõem o IEU	22

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 gestão, operação e manutenção da ORLA PARQUE no Município do Recife, com execução de obras e serviços de engenharia.

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 disposto nos subitens a seguir.

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

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 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 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.

2.6. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá ser contratado pela CONCESSIONÁRIA até o final do 12º mês da CONCESSÃO, nos termos da CLÁUSULA 20 do CONTRATO.

2.7. Até o final do 18º mês da CONCESSÃO, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deve desenvolver a metodologia de aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, para que possa utilizá-la a partir do 19º mês, no CICLO DE AVALIAÇÃO teste de que trata o item 2.4.

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 ao 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 DESEMPANHO, 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 a seguir:

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

ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO	PAGAMENTO DA OUTORGA VARIÁVEL	ACRÉSCIMO EM PONTOS PERCENTUAIS SOBRE O % 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 90,01	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: ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO maior que ou igual a 90,01 (noventa vírgula zero um) pontos, resultando no pagamento da OUTORGA VARIÁVEL, de 1,5% (um vírgula cinco 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: ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO no intervalo entre 80,01 (oitenta vírgula zero um) pontos e 90,00 (noventa)

pontos, resultando no pagamento da OUTORGA VARIÁVEL de 2,0% (dois por cento), ou seja, um acréscimo 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: ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO no intervalo entre 70,01 (setenta vírgula zero um) pontos e 80,00 (oitenta) pontos, resultando no pagamento da OUTORGA VARIÁVEL de 2,5% (dois vírgula cinco por cento), ou seja, um acréscimo 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: ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO no intervalo entre 60,01 (sessenta vírgula zero um) pontos e 70,00 (setenta) pontos, resultando no pagamento da OUTORGA VARIÁVEL de 3,0% (três por cento), ou seja, um acréscimo 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: ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPANHO no intervalo entre 0 (zero) e 60,00 (sessenta) pontos, resultando no pagamento da OUTORGA VARIÁVEL de 3,5% (três vírgula cinco por cento), ou seja, um acréscimo 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 usuário.

3.4. Ocorrido o atingimento reiterado de ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO inferior a 60,00 (sessenta) pontos nos CICLOS DE AVALIAÇÃO, caracterizado por 3 (três) atingimentos

consecutivos ou 6 (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) 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 3 (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	PESO
-------	-----------	------

	DE DESEMPENHO	
INF	INDICADOR DE INFRAESTRUTURA	4
ISE	INDICADOR DE SERVIÇO	3
IEU	INDICADOR DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO	3

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:

$$ID = \frac{INF_{SEMESTRAL} * 4 + ISE_{SEMESTRAL} * 3 + IEU_{SEMESTRAL} * 3}{10}$$

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, qualidade, manutenção e conservação de ativos disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA na ORLA PARQUE, desdobrando-se nos 6 (seis) critérios constantes da Tabela 4.

4.2. Serão realizadas 6 (seis) vistorias de avaliação por ano pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, sendo 1 (uma) a cada bimestre, com o objetivo de avaliar as condições da infraestrutura da ORLA PARQUE, 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 critérios 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:

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

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:

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

4.7. Caso a CONCESSIONÁRIA receba pontuação 0 (zero) em algum dos critérios do INF parcial e repita essa mesma pontuação nas 3 (três) visitas técnicas que compõem um CICLO DE AVALIAÇÃO, conforme disciplinado no item 7 deste ANEXO, então a CONCESSIONÁRIA será

automaticamente penalizada com o pagamento da OUTORGA VARIÁVEL de 3,5% (três vírgula cinco por cento), independentemente do ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO.

4.8. Na Tabela 4 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 4: Critérios que compõem o INF

	ITENS DE ANÁLISE	DEFINIÇÕES	DIRETRIZES	DEFINIÇÃO DA RESPOSTA "EXCELENTE"
1	QUIOSQUES PADRÃO	Refere-se à infraestrutura de todos os 60 QUIOSQUES PADRÃO recebidos pela CONCESSIONÁRIA para manutenção e operação.	Todos os QUIOSQUES PADRÃO estão em perfeito estado de conservação e manutenção estrutural?	100% dos QUIOSQUES PADRÃO sem rachaduras ou avarias que possam comprometer a estrutura física e/ou visual do estabelecimento.
2	NOVOS QUIOSQUES e edificações oriundas de INVESTIMENTOS FACULTATIVOS	Refere-se à infraestrutura dos NOVOS QUIOSQUES que serão implantados pela CONCESSIONÁRIA, bem como das eventuais edificações oriundas de INVESTIMENTOS FACULTATIVOS.	Todos os NOVOS QUIOSQUES e edificações oriundas de INVESTIMENTOS FACULTATIVOS estão em perfeito estado de conservação e manutenção estrutural? Todos estão atendendo as regras de acessibilidade para o local?	100% dos NOVOS QUIOSQUES e bens oriundos de INVESTIMENTOS FACULTATIVOS sem rachaduras ou avarias que possam comprometer a estrutura física e/ou visual do estabelecimento, além de estarem em conformidade com as normas de acessibilidade.

3	PARQUES INFANTIS, PARCÃO e CENTRO DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL	Refere-se à infraestrutura dos PARQUES INFANTIS, do PARCÃO e do CENTRO DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL que serão implantados pela CONCESSIONÁRIA.	Toda a estrutura do dos PARQUES INFANTIS, do PARCÃO e do CENTRO DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL estão em perfeito estado de conservação e manutenção?	Não possuir rachaduras ou avarias que possam comprometer a estrutura física e/ou visual do PARQUES INFANTIS, do PARCÃO e/ou do CENTRO DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL.
4	EQUIPAMENTOS ESPORTIVOS e ESTAÇÕES DE MUSCULAÇÃO	Refere-se à infraestrutura de todos os EQUIPAMENTOS ESPORTIVOS a serem recebidos e reformados pela CONCESSIONÁRIA, bem como das ESTAÇÕES DE MUSCULAÇÃO a serem implantadas pela CONCESSIONÁRIA.	Todos os EQUIPAMENTOS ESPORTIVOS e ESTAÇÕES DE MUSCULAÇÃO estão em perfeito estado de conservação e manutenção? O piso está adequado à prática esportiva, garantindo a segurança do usuário? Os EQUIPAMENTOS ESPORTIVOS e as ESTAÇÕES DE MUSCULAÇÃO estão com a pintura em perfeito estado, bem como as marcações devidamente preservadas?	100% dos EQUIPAMENTOS ESPORTIVOS e ESTAÇÕES DE MUSCULAÇÃO sem rachaduras ou avarias que possam comprometer a qualidade física e/ou visual do equipamento. Piso totalmente adequado à prática esportiva, eliminando qualquer risco de acidente causado por irregularidades. As pinturas e marcações todas bem conservadas e delimitadas.
5	BANHEIROS e CHUVEIRÕES DE PRAIA	Refere-se à infraestrutura de todos os BANHEIROS e todos os CHUVEIRÕES DE PRAIA recebidos pela CONCESSIONÁRIA para manutenção e operação.	Todos os BANHEIROS e CHUVEIRÕES DE PRAIA encontram-se em perfeito estado de conservação e manutenção, sem qualquer avaria?	100% dos BANHEIROS e CHUVEIRÕES DE PRAIA sem avarias que possam comprometer a qualidade física e/ou visual do equipamento.

6	Outros BENS DE CONCESSÃO	Refere-se à infraestrutura de outros BENS DA CONCESSÃO: TORRES HISTÓRICAS DE SALVA-VIDAS, FONTE INTERATIVA, MOBILIÁRIOS DE CENTRALIDADE e demais bens integrantes do CONJUNTO DE ATIVOS DO SEGUNDO JARDIM.	Todos os demais BENS DA CONCESSÃO estão em perfeito estado de conservação e manutenção? A estrutura dos mobiliários e equipamentos está garantindo a segurança do usuário?	100% dos demais BENS DA CONCESSÃO sem rachaduras ou avarias que possam comprometer a qualidade física e/ou visual do mobiliário ou equipamento. 100% deles garantem a segurança do usuário, eliminando qualquer risco de acidente causado por irregularidades.
---	---------------------------------	--	--	--

4.9. Caso, no momento do CICLO DE AVALIAÇÃO, algum BEM DA CONCESSÃO objeto de análise ainda não tenha sido implantado, o critério relativo ao referido BEM DA CONCESSÃO deve ser desconsiderado para fins da mensuração de desempenho, aplicando-se a fórmula indicada no item 4.5 com a devida desconsideração.

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 da ORLA PARQUE, desdobrando-se nos 5 (cinco) critérios constantes da Tabela 6.

5.2. Serão realizadas 6 (seis) vistorias de avaliação por ano pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, sendo 1 (uma) a cada bimestre, com o objetivo de avaliar as condições dos serviços oferecidos aos usuários da ORLA PARQUE, conforme diretrizes de cada um dos critérios 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 critérios 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:

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

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:

$$ISE_{SEMESTRAL} = \frac{ISE_{PARCIAL1} + ISE_{PARCIAL2} + ISE_{PARCIAL3}}{3}$$

5.7. Caso a CONCESSIONÁRIA receba pontuação 0 (zero) em algum dos critérios do ISE parcial e repita essa mesma pontuação nas 3 (três) visitas técnicas que compõem um CICLO DE AVALIAÇÃO, conforme disciplinado no item 7 deste ANEXO, então a CONCESSIONÁRIA será automaticamente penalizada com o pagamento da OUTORGA VARIÁVEL de 3,5% (três vírgula cinco por cento), independentemente 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: Critérios que compõem o ISE

ITENS DE ANÁLISE	DEFINIÇÕES	DIRETRIZES	DEFINIÇÃO DA RESPOSTA "EXCELENTE"	
1	<p>Nível de Ocupação Comercial da ORLA PARQUE</p>	<p>Refere-se à ocupação comercial efetiva dos espaços voltados para tal finalidade, quais sejam, os QUIOSQUES PADRÃO e os NOVOS QUIOSQUES.</p>	<p>Os QUIOSQUES PADRÃO e os NOVOS QUIOSQUES estão ocupados e funcionando como pontos de ativação? A CONCESSIONÁRIA está cumprindo os horários de abertura e fechamento estabelecidos para esses pontos?</p>	<p>90% ou mais dos QUIOSQUES PADRÃO e dos NOVOS QUIOSQUES estão cumprindo seu papel de ponto de ativação, conforme disposto no CADERNO DE ENCARGOS. Além disso, 100% deles estão operando dentro dos horários de abertura e fechamento previstos.</p>
2	<p>Variedade e Acessibilidade na Ativação da ORLA PARQUE</p>	<p>Refere-se à variedade das atividades econômicas praticadas nos QUIOSQUES PADRÃO e nos NOVOS QUIOSQUES, inclusive com a contemplação de públicos com diferentes perfis socioeconômicos.</p>	<p>Os QUIOSQUES PADRÃO e os NOVOS QUIOSQUES têm um mix de atividades amplo e que contemple diferentes perfis socioeconômicos?</p>	<p>Na ORLA PARQUE são praticadas ATIVIDADES DE GASTRONOMIA, ATIVIDADES DE CONVENIÊNCIA e ATIVIDADES DE OFERECIMENTO DE SERVIÇOS DIVERSOS com diferentes objetos, voltadas a diversas faixas de renda.</p>
3	<p>Limpeza e Disponibilidade dos EQUIPAMENTOS ESPORTIVOS, dos PARQUES INFANTIS e do PARCÃO</p>	<p>Refere-se à limpeza dos EQUIPAMENTOS ESPORTIVOS, dos PARQUES INFANTIS e do PARCÃO, bem como à disponibilidade desses equipamentos ao público em geral.</p>	<p>Os EQUIPAMENTOS ESPORTIVOS, PARQUES INFANTIS e PARCÃO estão limpos para uso da população? Eles estão disponíveis ao público de forma isonômica e operam dentro dos horários previstos?</p>	<p>100% dos EQUIPAMENTOS ESPORTIVOS e dos PARQUES INFANTIS e o PARCÃO estão em perfeito estado de limpeza. Além disso, 100% deles estão operando dentro dos horários de abertura e fechamento previstos.</p>

4	<p align="center">Limpeza e Abastecimento dos BANHEIROS e dos CHUVEIRÕES DE PRAIA</p>	<p>Refere-se à limpeza e ao abastecimento com insumos de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA nos BANHEIROS e CHUVEIRÕES DE PRAIA da ORLA PARQUE.</p>	<p>Todos os BANHEIROS estão limpos, sem odores? Todos os BANHEIROS possuem papel higiênico, sabão, secadores de mão ou toalhas? As lixeiras dos BANHEIROS estão limpas e disponíveis, ou seja, não estão transbordando? As torneiras, espelhos e outros acessórios dos BANHEIROS estão limpos e funcionais? A CONCESSIONÁRIA está cumprindo suas obrigações para garantir o abastecimento de água nos BANHEIROS e CHUVEIRÕES DE PRAIA?</p>	<p>100% dos BANHEIROS estão limpos, livres de odores e equipados com papel higiênico, sabão e secadores de mão/toalha para os usuários. Além disso, as lixeiras de 100% dos BANHEIROS estão limpas e sem excesso de lixo, e 100% das torneiras, espelho e outros acessórios estão limpos e funcionais. Por fim, 100% dos BANHEIROS e dos CHUVEIRÕES DE PRAIA estão com água.</p>
5	<p align="center">Limpeza dos QUIOSQUES PADRÃO e dos NOVOS QUIOSQUES</p>	<p>Refere-se à limpeza dos QUIOSQUES PADRÃO e dos NOVOS QUIOSQUES.</p>	<p>Todos os QUIOSQUES PADRÃO e NOVOS QUIOSQUES estão limpos e livres de odores? Além disso, estão todos esses locais em conformidade com as normas de vigilância sanitária?</p>	<p>100% dos QUIOSQUES PADRÃO e 100% dos NOVOS QUIOSQUES estão limpos e livres de odores. Além disso, todos seguem rigorosamente as normas de vigilância sanitária.</p>

5.9. Caso, no momento do CICLO DE AVALIAÇÃO, algum BEM DA CONCESSÃO objeto de análise ainda não tenha sido implantado, o critério relativo ao referido BEM DA CONCESSÃO deve ser desconsiderado para fins da mensuração de desempenho, aplicando-se a fórmula indicada no item 5.5 com a devida desconsideração.

6. DO INDICADOR DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

6.1. O INDICADOR DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (IEU) objetiva a mensuração da satisfação dos usuários da ORLA PARQUE, desdobrando-se nos 5 (cinco) critérios constantes da Tabela 8.

6.2. O IEU será apurado a partir de uma ou mais pesquisas de satisfação por semestre, a(s) qual(is) deve(m) contemplar todas as perguntas trazidas 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 das pesquisas de satisfação devem ser elaborados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e aprovados pelo PODER CONCEDENTE no prazo disposto na subcláusula 20.5 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 de satisfação, 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 de cada um dos critérios que compõem o IEU deverá ser realizada por meio de análise qualitativa do nível de satisfação dos usuários, 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 as perguntas 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 critérios 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. A Tabela 8 estabelece a composição detalhada do IEU, 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: Perguntas que compõem o IEU

DIMENSÃO		PERGUNTAS AVALIATIVAS AOS USUÁRIOS
1.	Satisfação Geral do Usuário	De modo geral, qual o nível de satisfação do usuário em relação à ORLA PARQUE?
2.	Conservação e limpeza dos BANHEIROS	De modo geral, qual o nível de satisfação do usuário em relação à conservação e limpeza dos Banheiros da ORLA PARQUE?
3.	Conservação e limpeza dos QUIOSQUES PADRÃO e NOVOS QUIOSQUES	De modo geral, qual o nível de satisfação do usuário em relação à conservação e à limpeza dos Quiosques da ORLA PARQUE?
4.	Serviços ofertados nos QUIOSQUES PADRÃO e NOVOS QUIOSQUES	De modo geral, qual o nível de satisfação do usuário em relação aos serviços ofertados nos Quiosques da ORLA PARQUE?
5.	Manutenção dos EQUIPAMENTOS ESPORTIVOS	De modo geral, qual o nível de satisfação do usuário em relação à qualidade e usabilidade dos Equipamentos Esportivos da ORLA PARQUE?

6.	Comunicação com o Usuário	A CONCESSIONÁRIA da ORLA PARQUE oferece canais de comunicação satisfatórios para esclarecer dúvidas, receber sugestões e tratar reclamações dos usuários?
----	---------------------------	---

6.7. 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.

6.8. 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.

6.9. Caso, no momento da pesquisa de satisfação, algum BEM DA CONCESSÃO objeto da pesquisa ainda não tenha sido implantado, a pergunta referente ao BEM DA CONCESSÃO em questão deve ser adaptada ou desconsiderado para fins da mensuração de desempenho, aplicando-se a fórmula indicada no item 6.5 com a devida adaptação ou desconsideração.

7. DO RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO SEMESTRE

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.