

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 017/2025/SEPLAG

CONCORRÊNCIA Nº 01/2025/SEPLAG

**CONCESSÃO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, GESTÃO,
OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE BICICLETAS COMPARTILHADAS DO MUNICÍPIO DO RECIFE**

ANEXO DO CONTRATO II – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

SUMÁRIO

SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO	4
1. DAS DISPOSIÇÕES INTRODUTÓRIAS	4
2. DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA	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. DA AVALIAÇÃO E DO RELATÓRIO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE	24
8. QUADRO RESUMO DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO	25
9. QUADRO RESUMO PARA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO SEMESTRAL	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.

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.....	17
Tabela 6: Critérios que compõem o ISE	18
Tabela 7: Avaliações possíveis e pontuação para os critérios do IEU	21
Tabela 8: Critérios 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 fornecimento, implantação, gestão, operação e manutenção do SISTEMA DE BICICLETAS COMPARTILHADAS do Município do Recife.

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 rastreabilidade dos dados, inspeções de campo e pela entrega tempestiva dos relatórios a serem conduzidos pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, devendo atuar com independência e em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade e interesse público, nos termos do CONTRATO.

2.5.1. 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.

2.10. As metodologias de apuração dos indicadores dispostas neste ANEXO poderão ser ajustadas pelo PODER CONCEDENTE nas revisões ordinárias previstas no CONTRATO, mediante justificativa técnica, desde que preservada a comparabilidade entre os ciclos de avaliação anteriores e futuros.

2.11. Em caso de dúvida interpretativa quanto aos critérios de avaliação ou às metodologias de apuração dos indicadores, prevalecerá o disposto nas tabelas técnicas deste ANEXO, complementado pelas orientações formais do PODER CONCEDENTE e pelos registros validados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

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

ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO	PAGAMENTO DA OUTORGA VARIÁVEL	ACRÉSCIMO EM PONTOS PERCENTUAIS SOBRE A 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: 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 3 (três) atingimentos

consecutivos ou 6 (seis) atingimentos alternados em qualquer universo de 10 (dez) CICLOS DE AVALIAÇÃO consecutivos, 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 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); e**
- 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
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:

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

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 nos 10 (dez) critérios constantes da Tabela 4 deste ANEXO.

4.2. Serão realizadas, 6 (seis) vistorias de avaliação por semestre pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, 1 (uma) a cada mês, 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 deste ANEXO.

4.2.1. Cada vistoria deve ser realizada com o lapso mínimo de 15 (quinze) dias em relação a outras vistorias, respeitando a duração do 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.

4.2.4. Cada vistoria pode ser subdividida em mais de um dia, se necessário para a análise de todos os bens objeto da análise.

4.3. A cada vistoria, cada um dos critérios do INF será avaliado e receberá uma pontuação conforme uma das cinco faixas de desempenho, variando de 0 (zero) a 100 (cem), conforme descrito na Tabela 3:

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

RESPOSTAS POSSÍVEIS	PONTUAÇÃO (pontos)	REPRESENTATIVIDADE
Não atende	00	As estruturas ou equipamentos avaliados encontram-se em condições que comprometem completamente sua funcionalidade, segurança ou integridade física.
Insatisfatório	40	As estruturas ou equipamentos avaliados apresentam falhas relevantes ou recorrentes que prejudicam o funcionamento ou a conservação adequada do item de infraestrutura.
Satisfatório	60	As estruturas ou equipamentos avaliados apresentam condições mínimas de operação e conservação, mas com desgaste, inconsistências ou risco potencial de comprometimento funcional.
Bom	80	As estruturas ou equipamentos avaliados encontram-se em boas condições de operação e conservação, com pequenos pontos de melhoria que não comprometem seu desempenho.
Excelente	100	As estruturas ou equipamentos avaliados encontram-se em perfeito estado de conservação, funcionamento e apresentação, atendendo integralmente aos parâmetros técnicos exigidos.

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 relativo à amostra de cada vistoria será calculado pela média aritmética simples das pontuações de cada um dos critérios apresentados na Tabela 4 deste ANEXO, de acordo com a fórmula:

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

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 6 (seis) vistorias do semestre, de acordo com a fórmula:

$$INF_{SEMPRAL} = \frac{INF_{AMOSTRA\ 1} + INF_{AMOSTRA\ 2} + INF_{AMOSTRA\ 3} + INF_{AMOSTRA\ 4} + INF_{AMOSTRA\ 5} + INF_{AMOSTRA\ 6}}{6}$$

4.7. Caso a CONCESSIONÁRIA receba nota 0 (zero) em algum dos critérios que compõem o INF da amostra e repita essa mesma nota nas 6 (seis) 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 3% (três por cento), independentemente do ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO.

4.8. Na Tabela 4 deste ANEXO estão definidos, para cada critério avaliado, os parâmetros técnicos que devem ser atendidos para que seja atribuída a nota máxima de 100 (cem) pontos, correspondente ao nível “Excelente” de que trata a Tabela 3. As demais faixas de pontuação poderão ser determinadas por analogia, considerando o grau de aderência aos resultados esperados.

Tabela 4: Critérios que compõem o INF

CRITÉRIO		DIRETRIZ	DEFINIÇÃO DA RESPOSTA “EXCELENTE”
1.	APARÊNCIA E FUNCIONALIDADE DAS ESTAÇÕES	As ESTAÇÕES estão livres de desgaste na pintura, de corrosões e de danos estruturais que comprometam sua aparência e funcionalidade?	Ao menos 90% das ESTAÇÕES estão livres de desgaste na pintura, de corrosões e de danos estruturais que comprometam sua aparência ou funcionalidade.
2.	PONTOS DE ENGATES DAS ESTAÇÕES	Os PONTOS DE ENGATE das ESTAÇÕES encontram-se em pleno funcionamento, aptos à retirada e devolução das BICICLETAS?	Ao menos 90% dos PONTOS DE ENGATE das ESTAÇÕES apresentam estão plenamente funcionais.

3.	MUPIS	Os MUPIS estão livres de desgaste na pintura, de corrosões e de danos estruturais?	Ao menos 90% dos MUPIS estão livres de desgaste na pintura, de corrosões e de danos estruturais.
4.	APARÊNCIA E FUNCIONALIDADE DAS BICICLETAS	As BICICLETAS estão livres de desgaste na pintura, de corrosões e de danos estruturais que comprometam sua aparência e funcionalidade?	Ao menos 80% das BICICLETAS estão livres de desgaste na pintura, de corrosões e danos estruturais que comprometam sua aparência ou funcionalidade.
5.	PNEUS DAS BICICLETAS	As BICICLETAS possuem pneus com baixa resistência ao rolamento e em condições seguras de uso?	100% das BICICLETAS possuem pneus com baixa resistência ao rolamento e em condições seguras de uso.
6.	FREIOS DAS BICICLETAS	Os equipamentos de frenagem dianteiros e traseiros das BICICLETAS estão ajustados e plenamente funcionais?	100% dos freios das BICICLETAS apresentam sistemas de freios dianteiros e traseiros ajustados e plenamente funcionais.
7.	PEDAIS DAS BICICLETAS	Os pedais das BICICLETAS estão ajustados e plenamente funcionais?	100% dos pedais estão estáveis, seguros e em pleno funcionamento.
8.	MARCHAS DAS BICICLETAS	O sistema de marchas das BICICLETAS está ajustado, com trocas de marcha suaves e funcionais?	Ao menos 90% das BICICLETAS apresentam sistema de marchas ajustado, com trocas de marcha suaves e funcionais.
9.	ALTURA AJUSTÁVEL DAS BICICLETAS	O sistema de ajuste de altura das BICICLETAS está funcional, sendo de fácil manuseio e travando em perfeito estado?	Ao menos 80% das BICICLETAS possuem sistema de ajuste de altura funcional, sendo de fácil manuseio e travando em perfeito estado.
10.	BATERIA INTELIGENTE DAS BICICLETAS ELÉTRICAS	As BICICLETAS ELÉTRICAS possuem indicador de carga em tempo real e apresentam baterias bem carregadas?	100% das BICICLETAS ELÉTRICAS possuem indicador de carga em tempo real e ao menos 80% apresentam bateria com autonomia acima de 80%.

4.9. Para fins de apuração do INDICADOR DE INFRAESTRUTURA (INF), a avaliação será realizada com base nas condições observadas durante cada visita técnica, adotando-se, ao longo do CICLO DE AVALIAÇÃO, os seguintes percentuais mínimos de amostragem cumulativa:

- a)** 100% (cem por cento) das ESTAÇÕES DE BICICLETA previstas em operação;
- b)** Ao menos 30% (trinta por cento) do total de BICICLETAS CONVENCIONAIS em operação;
- c)** Ao menos 30% (trinta por cento) do total de BICICLETAS ELÉTRICAS em operação.

4.9.1. Em cada vistoria, a amostragem a ser analisada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE não poderá ser inferior a 5% (cinco por cento) do total de BICICLETAS em operação e 15% (quinze por cento) do total de ESTAÇÕES em funcionamento, considerando os dados registrados no sistema da CONCESSIONÁRIA na data da inspeção.

4.9.2. Para fins de apuração, serão consideradas apenas as unidades efetivamente disponíveis e acessíveis no momento da vistoria, sendo desconsideradas aquelas em uso por usuários ou devidamente registradas como em manutenção programada.

4.9.3. O PODER CONCEDENTE poderá, a seu critério, ampliar os percentuais mínimos exigidos, ou direcionar a amostragem para elementos específicos do sistema, conforme necessidade fiscalizatória.

4.9.4. A amostragem deverá ser aplicada de forma rotativa, de modo a garantir que a totalidade dos ativos do SISTEMA seja avaliada ao longo do tempo contratual.

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 nos 6 (seis) critérios constantes da Tabela 6 deste ANEXO.

5.2. A aferição do INDICADOR DE SERVIÇO (ISE) será realizada com base em dados operacionais extraídos da plataforma de gerenciamento do sistema da CONCESSIONÁRIA, processados de forma padronizada e disponibilizados ao PODER CONCEDENTE e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE.

5.2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar, 6 (seis) vezes por semestre, os dados necessários para apuração dos critérios da Tabela 6 deste ANEXO, respeitando a periodicidade dos CICLOS DE AVALIAÇÃO definidos neste ANEXO.

5.2.2. A disponibilização dos dados operacionais para apuração do ISE deverá ocorrer em intervalos regulares ao longo do semestre, com o lapso mínimo de 15 (quinze) dias entre os registros que compõem cada uma das 6 (seis) remessas obrigatórias, observando-se integralmente o CICLO DE AVALIAÇÃO.

5.2.3. Os dados deverão ser apresentados em formato aberto e estruturado. O VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá, a qualquer tempo, auditar os dados informados, solicitar comprovações adicionais ou realizar verificações amostrais, com base nos registros operacionais e relatórios de suporte.

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

5.2.5. Para fins de apuração do ISE, serão considerados apenas os registros operacionais efetivamente capturados no sistema da CONCESSIONÁRIA, desconsiderando-se falhas de transmissão devidamente justificadas e registradas pela CONCESSIONÁRIA, com evidência documental disponível e auditável, sujeita à validação do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

5.2.6. O PODER CONCEDENTE poderá, a seu critério, solicitar o detalhamento de dados específicos da operação ou ampliar o escopo dos registros exigidos para fins de apuração do ISE, conforme necessidade fiscalizatória.

5.3. A cada disponibilização dos dados operacionais pela CONCESSIONÁRIA, cada um dos critérios do ISE será avaliado e receberá uma pontuação conforme uma das cinco faixas de desempenho, variando de 0 (zero) a 100 (cem), conforme descrito na Tabela 5:

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

RESPOSTAS POSSÍVEIS	PONTUAÇÃO (pontos)	REPRESENTATIVIDADE
Não atende	00	O serviço avaliado encontra-se em condição crítica, com falhas graves ou ausência de registros, comprometendo totalmente sua execução ou monitoramento.
Insatisfatório	40	Apresenta falhas operacionais ou inconsistências relevantes nos registros, afetando negativamente a prestação adequada e contínua do serviço.
Satisfatório	60	Apresenta desempenho parcial com cumprimento mínimo dos critérios, porém com instabilidades, falhas recorrentes ou dados incompletos.
Bom	80	Cumpre de forma adequada os critérios do serviço, com registros confiáveis e funcionamento regular, ainda que com ajustes pontuais recomendáveis.
Excelente	100	Apresenta execução consistente, desempenho pleno e registros completos, atendendo integralmente aos parâmetros técnicos definidos para o serviço.

5.4. A avaliação de cada critério do ISE será realizada com base no cruzamento entre os dados operacionais extraídos da plataforma da CONCESSIONÁRIA e os encargos estabelecidos no CONTRATO, especialmente aqueles definidos no CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

5.5. O ISE relativo a cada apuração, feita com base nos dados operacionais enviados mensalmente, será calculado pela média aritmética simples das pontuações de cada um dos critérios apresentados na Tabela 6 deste ANEXO, de acordo com a fórmula:

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

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 6 (seis) apurações realizadas no semestre, de acordo com a fórmula:

$$ISE_{SEMPSTRAL} = \frac{ISE_{APURAÇÃO\ 1} + ISE_{APURAÇÃO\ 2} + ISE_{APURAÇÃO\ 3} + ISE_{APURAÇÃO\ 4} + ISE_{APURAÇÃO\ 5} + ISE_{APURAÇÃO\ 6}}{6}$$

5.7. Caso a CONCESSIONÁRIA receba nota 0 (zero) em algum dos itens que compõem o ISE da amostra e repita essa mesma nota nas 6 (seis) apurações distintas dentro de um mesmo CICLO DE AVALIAÇÃO, conforme disciplinado no item 7 desse ANEXO, então a CONCESSIONÁRIA será automaticamente penalizada com o pagamento da OUTORGA VARIÁVEL de 3% (três por cento), independentemente do ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO.

5.8. Na Tabela 6 deste ANEXO estão definidos, para cada critério avaliado, os parâmetros técnicos que devem ser atendidos para que seja atribuída a nota máxima de 100 (cem) pontos, correspondente ao nível “Excelente” de que trata a Tabela 5. As demais faixas de pontuação poderão ser determinadas por analogia, considerando o grau de aderência aos resultados esperados.

Tabela 6: Critérios que compõem o ISE

CRITÉRIO		DIRETRIZ	DEFINIÇÃO DA RESPOSTA “EXCELENTE”
1.	REDISTRIBUIÇÃO DE BICICLETAS NAS ESTAÇÕES	As ESTAÇÕES estão com redistribuição eficiente de BICICLETAS?	Ao menos 90% das ESTAÇÕES apresentaram ocupação entre 30% e 70% durante os períodos monitorados, com comprovação documental.
2.	TEMPO DE RESPOSTA PARA MANUTENÇÃO	As MANUTENÇÕES PREVENTIVAS e as MANUTENÇÕES CORRETIVAS foram realizadas dentro dos	Pelo menos 80% das MANUTENÇÕES foram concluídas dentro do prazo, com comprovação documental.

		prazos previstos no CADERNO DE ENCARGOS?	
3.	ATENDIMENTO AO USUÁRIO	Os chamados abertos pelos usuários estão sendo atendidos nos diversos canais de comunicação disponíveis (chat/telefone e e-mail)?	Pelo menos 90% dos chamados foram atendidos e resolvidos em até 48h, com comprovação documental.
4.	DADOS DISPONIBILIZADOS	Os dados e documentações disponibilizados nas interfaces da INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA são facilmente acessíveis por usuários do SISTEMA e contam com todas as informações previstas no CADERNO DE ENCARGOS?	As interfaces da INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA contêm todos os dados e documentações necessárias e são facilmente acessíveis por usuários do SISTEMA.
5.	CONNECTIVIDADE E APLICATIVO	O aplicativo para acesso dos usuários à INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA por dispositivos móveis funciona corretamente?	100% das funções principais do aplicativo, necessárias para a utilização do SISTEMA, são operacionais.
6.	PROGRAMA DE AÇÃO EDUCATIVA	As AÇÕES EDUCATIVAS foram executadas em conformidade com o CADERNO DE ENCARGOS?	100% das AÇÕES EDUCATIVAS previstas foram executadas, com comprovação documental.

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 6 (seis) critérios, constantes da Tabela 8 deste ANEXO.

6.2. O IEU será apurado a partir de 3 (três) ou mais pesquisas de satisfação por semestre, as quais devem contemplar todas as perguntas trazidas na Tabela 8 deste ANEXO.

6.2.1. A metodologia de aplicação, a quantidade exata da amostra, as datas das entrevistas e as opções de resposta, 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 20.5 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, respeitando os termos da Lei Federal nº 13.709/2018. Os dados pessoais coletados deverão ser utilizados exclusivamente para fins de validação das respostas, sendo vedada qualquer outra finalidade, inclusive comercial ou promocional.

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 cada coleta de dados obtidos por meio das pesquisas de satisfação, cada um dos critérios do IEU será avaliado e receberá uma pontuação conforme uma das cinco faixas de desempenho, variando de 0 (zero) a 100 (cem), conforme descrito na Tabela 7:

Tabela 7: Avaliações possíveis e pontuação para os critérios do IEU

RESPOSTAS POSSÍVEIS	PONTUAÇÃO (pontos)	REPRESENTATIVIDADE
Não atende	00	Os usuários relataram insatisfação generalizada, com percepções negativas sobre o item em questão, sem atender aos padrões mínimos esperados.
Insatisfatório	40	A maioria dos usuários avaliou negativamente o item em questão, apontando falhas

		frequentes ou recorrentes que impactam sua experiência.
Satisfatório	60	As avaliações demonstram satisfação parcial com o item em questão, com percepção de falhas pontuais ou inconsistências.
Bom	80	A maior parte dos usuários demonstrou satisfação com o item em questão, mesmo que tenham sido apontadas oportunidades de melhoria.
Excelente	100	A quase totalidade dos usuários avaliou positivamente o item em questão, indicando alto nível de satisfação e confiança na qualidade prestada.

6.4. A avaliação em cada um dos critérios do IEU deverá ser realizada por meio de análise qualitativa das respostas dadas pelos usuários nas pesquisas de satisfação em relação ao respectivo critério avaliado.

6.5. O IEU de cada pesquisa de satisfação será calculado pela média aritmética simples das pontuações de cada um dos critérios apresentados na Tabela 8 deste ANEXO, conforme a seguinte fórmula:

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

6.6. Para o cálculo do IEU semestral, referente ao CICLO DE AVALIAÇÃO completo, deve-se efetuar a média aritmética simples das pontuações obtidas em cada uma das pesquisas de satisfação realizadas no semestre correspondente.

6.7. A Tabela 8 deste ANEXO estabelece a composição do IEU, segmentando-o por critérios e respectivas perguntas avaliativas a serem utilizadas nas pesquisas. Essas perguntas são estruturadas para captar com precisão as percepções e *feedbacks* dos respondentes, assegurando uma análise robusta e fundamentada de cada critério avaliado:

Tabela 8: Critérios que compõem o IEU

CRITÉRIO	PERGUNTAS AVALIATIVAS AOS USUÁRIOS
----------	------------------------------------

1.	SATISFAÇÃO GERAL DO USUÁRIO	De modo geral, qual o nível de satisfação do usuário em relação ao SISTEMA DE BICICLETAS COMPARTILHADAS?
2.	FACILIDADE DE ACESSO AO SISTEMA E USO DO APLICATIVO	De modo geral, qual o nível de satisfação do usuário em relação à facilidade de acesso ao SISTEMA DE BICICLETAS COMPARTILHADAS e uso do aplicativo?
3.	DISPONIBILIDADE DE BICICLETAS NAS ESTAÇÕES	De modo geral, qual o nível de satisfação do usuário em relação à disponibilidade de BICICLETAS nas ESTAÇÕES?
4.	QUALIDADE DAS BICICLETAS CONVENCIONAIS	De modo geral, qual o nível de satisfação do usuário em relação à qualidade das BICICLETAS CONVENCIONAIS?
5.	QUALIDADE DAS BICICLETAS CONVENCIONAIS	De modo geral, qual o nível de satisfação do usuário em relação à qualidade das BICICLETAS ELÉTRICAS?
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?

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

6.8.1. Qualquer inclusão ou substituição de perguntas deverá ser expressamente aprovada pelo PODER CONCEDENTE, observado o princípio da padronização do critério de avaliação para fins de cálculo do IEU.

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

7. DA AVALIAÇÃO E DO RELATÓRIO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE

7.1. Ao fim de cada CICLO DE AVALIAÇÃO, o VERIFICADOR INDEPENDENTE emitirá o RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO SEMESTRE, contendo os resultados apurados de forma separada e fundamentada dos indicadores INF, ISE e IEU, bem como o cálculo do ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO resultante da média aritmética desses três indicadores daquele ciclo.

7.1.1. O relatório deverá conter, de forma organizada e consolidada, os registros provenientes das vistorias realizadas (INF), dos dados operacionais processados (ISE) e das pesquisas de satisfação aplicadas (IEU).

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. O RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO SEMESTRE deverá identificar, de forma individualizada, cada item avaliado nas vistorias realizadas, com a respectiva data da avaliação, permitindo a rastreabilidade das informações, a aferição da rotatividade da amostragem e a verificação do cumprimento dos percentuais mínimos exigidos neste ANEXO.

7.4. Também deverão compor o RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO SEMESTRE, em tudo o que for aplicável, as informações listadas na subcláusula 20.12 do CONTRATO.

7.5. O RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO SEMESTRE deverá ser assinado pelo responsável técnico do VERIFICADOR INDEPENDENTE e conter declaração expressa de que os dados apresentados refletem fielmente os resultados das análises conduzidas no período.

7.6. O PODER CONCEDENTE poderá, justificadamente, solicitar ajustes, complementações ou esclarecimentos ao VERIFICADOR INDEPENDENTE quanto ao conteúdo do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO SEMESTRE, devendo a versão definitiva ser entregue no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a solicitação.

8. QUADRO RESUMO DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

TÓPICO	AFERIÇÃO
DATA LIMITE PARA CONTRATAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE	Até 12º mês contados da ORDEM DE INÍCIO, nos termos da Cláusula 20 do CONTRATO.
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.
PERÍODO DO CICLO DE AVALIAÇÃO TESTE	Entre início do 19º mês da CONCESSÃO e término do 24º mês da CONCESSÃO.
PRIMEIRO CICLO DE AVALIAÇÃO	Entre início do 25º mês da CONCESSÃO e término do 30º mês da CONCESSÃO.
DURAÇÃO DA NOTA DO CICLO DE AVALIAÇÃO	6 (seis) meses, até que sobrevenha nova avaliação.
CARÊNCIA DA OUTORGA VARIÁVEL	A OUTORGA VARIÁVEL não incidirá sobre as receitas obtidas pela CONCESSIONÁRIA até o 24º mês da CONCESSÃO
PAGAMENTO DA OUTORGA VARIÁVEL	Em até 10 (dez) dias após a entrega do RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO SEMESTRE, podendo variar de 1% a 3% da ROB da CONCESSIONÁRIA.
ÍNDICE SEMESTRAL DE DESEMPENHO (ID)	Mensurado a partir do cômputo do INF, do ISE e do IEU do respectivo semestre, podendo variar de 0 (zero) a 100 (cem).
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 nos critérios constantes na Tabela 4.
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 nos critérios constantes da Tabela 6.
INDICADOR DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (IEU)	Objetiva a mensuração da satisfação dos usuários do SISTEMA DE BICICLETAS COMPARTILHADAS, desdobrando-se nos critérios constantes da Tabela 8.