

**PROCESSO ADMINISTRATIVO SEI nº [•]
PROCESSO LICITATÓRIO Nº [•]/2025/SEPLAG
CONCORRÊNCIA PÚBLICA INTERNACIONAL Nº [•]/2025/SEPLAG**

ANEXO III do Contrato - Sistema de Indicadores de Desempenho

**PARCERIA PÚBLICO PRIVADA, NA MODALIDADE DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA,
PARA REGENERAÇÃO URBANA DO DISTRITO GUARARAPES, NO MUNICÍPIO DE
RECIFE (PE), A PARTIR DA CONTRATAÇÃO DAS ATIVIDADES DE GESTÃO, OPERAÇÃO,
MANUTENÇÃO, RESTAURAÇÃO, MODERNIZAÇÃO, CONSERVAÇÃO E EXECUÇÃO DE
OBRAS, BEM COMO POR MEIO DA IMPLANTAÇÃO DE EMPREENDIMENTOS PARA
HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL.**

SETEMBRO/2025

INTRODUÇÃO

A gestão eficaz de projetos de grande envergadura, especialmente aqueles que envolvem o desenvolvimento urbano, a revitalização cultural e a inclusão social, exige a implementação de um sistema robusto e transparente de acompanhamento e avaliação de desempenho. Este Anexo, concebido com base nos princípios de mensuração de resultados e otimização de processos, estabelece os parâmetros e as métricas essenciais que nortearão a avaliação contínua das atividades, dos produtos e dos impactos gerados pelo consórcio ou pela entidade executora. A adoção de indicadores de desempenho cuidadosamente selecionados visa assegurar a alocação eficiente dos recursos públicos e privados, a maximização do retorno sobre o investimento social e urbano, e a garantia de que as metas estratégicas delineadas no Edital do DISTRITO GUARARAPES sejam não apenas alcançadas, mas superadas, promovendo transformações duradouras na comunidade beneficiada.

O propósito primordial deste sistema de indicadores reside na promoção da transparência de todas as ações empreendidas no âmbito do DISTRITO GUARARAPES. Através da coleta sistemática de dados e da análise das métricas definidas, será possível acompanhar o progresso das intervenções, identificar eventuais desvios e implementar ações corretivas de forma proativa.

O presente sistema de indicadores será aplicado somente em relação aos SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS que serão prestados na operação e manutenção dos ATIVOS URBANÍSTICOS que fazem parte do DISTRITO GUARARAPES.

1. DIRETRIZES GERAIS E DO PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO

1.1. Os SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS a serem executados pela CONCESSIONÁRIA a serão avaliados por meio dos INDICADORES DE DESEMPENHO, sendo a apuração, o cálculo e a aplicação do FATOR DE DESEMPENHO (FD) aplicáveis nos termos deste ANEXO.

1.2. O FD será calculado conforme os grupos de INDICADORES DE DESEMPENHO descritos neste anexo e classificados da seguinte forma:

ID - INDICADORES DE DISPONIBILIDADE DA INFRAESTRUTURA
IL - INDICADORES DE LIMPEZA E ASSEIO
IC - INDICADORES DE CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES
IM - INDICADORES DE MANUTENÇÃO
IS – INDICADORES DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

1.3. As notas (valores) obtidas no ID, IL, IC, IM e IS estarão situadas em um intervalo de “1” (um) a “5” (cinco), sendo que “1” (um) representa a menor avaliação possível para o serviço e “5” (cinco) representa a melhor avaliação do serviço.

1.4. O FD terá como função mensurar, objetivamente, a aderência dos SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS aos níveis de qualidade exigidos da CONCESSIONÁRIA, servindo como componente para cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA EFETIVA, nos termos do CONTRATO e em conjunto com o disposto neste ANEXO.

1.5. A CONCESSIONÁRIA deverá auxiliar o VERIFICADOR INDEPENDENTE no processo de avaliação de desempenho, observando o disposto no CONTRATO, em conjunto com o disposto neste ANEXO, disponibilizando toda a informação necessária e acesso aos sistemas de *help desk*, e de controle que sejam utilizados na execução dos SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS, dentre outros que se fizerem necessários para o adequado monitoramento da execução do CONTRATO.

1.6. O VERIFICADOR INDEPENDENTE não substitui e nem afasta o exercício do poder de fiscalização do PODER CONCEDENTE no âmbito da CONCESSÃO que poderá realizar inspeções, vistorias e outras medidas que julgar necessárias para acompanhar o processo de mensuração de desempenho realizado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

1.7. Os INDICADORES DE DESEMPENHO poderão ser revisados ao longo da CONCESSÃO, em sede de REVISÃO ORDINÁRIA conforme Cláusula [*] do CONTRATO, observado o equilíbrio econômico-financeiro.

1.8. As interrupções programadas, comunicadas e acordadas com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, além dos casos fortuitos ou de força maior, materialização de riscos assumidos pelo PODER CONCEDENTE, assim como qualquer outra excludente de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA devidamente comprovados, nos termos do CONTRATO, não serão contabilizadas na avaliação dos INDICADORES DE DESEMPENHO e, portanto, não impactarão o FD da CONCESSIONÁRIA.

1.9. Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão mensurados e aferidos pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE desde a emissão da ORDEM DE OPERAÇÃO do primeiro ATIVO URBANÍSTICO entregue pela CONCESSIONÁRIA, porém, os descontos correspondentes somente passarão a incidir sobre o valor da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA EFETIVA a partir do 1º (primeiro) dia do 13º (décimo terceiro) mês de operação do Ativo para qual tenha sido emitida a Ordem de Operação.

1.10. Os ID, IL, IC e IM são índices técnicos avaliados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, conforme descrito nos itens 3.2, 3.3, 3.4, 3.5 e 3.6.

1.11. O IS é um índice obtido por meio de pesquisa de satisfação, realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, junto aos integrantes da Comunidade Destinatária dos Serviços, gerando uma avaliação qualitativa de desempenho.

1.12. O FD será calculado a partir da avaliação e ponderação dos grupos de indicadores ID, IL, IC, IM e IS, conforme modelo de cálculo apresentado neste anexo.

1.13. Todos os cálculos a serem realizados para fins de obtenção do FD deverão considerar 02 (duas) casas decimais e as regras de arredondamento da ABNT NBR 5891.

1.13.1. A mesma regra se aplica para cálculo dos indicadores que compõe o FD.

1.14. Os índices serão aferidos e mensurados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE de forma amostral, com a seguinte periodicidade:

1.14.1. ID, IL, IC e IM: mensalmente; e

1.14.2. IS: trimestralmente.

1.15. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá definir uma amostragem que represente os SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS que estão sendo avaliados.

1.16. A amostragem de verificação presencial deverá ser representativa de, no mínimo, $\frac{1}{3}$ (um terço) dos Ativos em operação, ao longo do Trimestre de Apuração, a serem selecionadas mediante sorteio dos Ativos.

1.17. A cada período de 9 (nove) meses, contados do início do primeiro Trimestre de Apuração, nos termos do item acima, todos os Ativos em operação deverão ter sido objeto da amostragem de verificação em, no mínimo, um Trimestre de Apuração.

1.18. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá utilizar consultas e relatórios de sistema da CONCESSIONÁRIA para complementar suas análises de desempenho, tanto para os Ativos que fizerem parte da amostragem, como para os demais ativos que julgar necessários à medição.

1.19. A pesquisa de satisfação deverá abranger, no Trimestre de Apuração, todos os Ativos em operação.

1.20. As vistorias e pesquisas de satisfação poderão ocorrer em qualquer período, respeitadas as orientações do PODER CONCEDENTE para não impactar os SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS.

1.21. Fica facultado, ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, realizar mais de uma visita ao mesmo Ativo no mesmo mês, caso entenda que há necessidade de visita complementar ou de confirmação.

1.22. Os 3 (três) primeiros Trimestres de Apuração, contados da finalização das intervenções obrigatórias pela CONCESSIONÁRIA, devidamente atestadas pelo CERTIFICADOR INDEPENDENTE, em determinado ativo, , referem-se a um período de ajustes naturais inerentes à nova operação, período no qual deverá ser realizada a medição dos INDICADORES DE DESEMPENHO nos termos deste Anexo, porém não serão aplicados os descontos sobre o valor da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA MÁXIMA.

1.23. A partir do 4º (quarto) Trimestre de Apuração serão avaliados os INDICADORES DE DESEMPENHO dos Ativos em operação, com atribuição da nota correspondente, devendo ser encaminhado o Relatório de Avaliação na forma prevista neste Anexo, para cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA EFETIVA.

2. FISCALIZAÇÃO E RELATÓRIO DE DESEMPENHO

2.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, os Relatórios de Avaliação a cada três meses, contendo os ID, IL, IC e IM apurados mensalmente, assim como o IS trimestral.

2.2. O *checklist* deverá permitir que as avaliações se enquadrem nas notas, conforme tabelas dos índices e INDICADORES DE DESEMPENHO constantes deste Anexo.

2.3. Os itens do *checklist* deverão ser verificados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e/ou através de acesso aos sistemas de *help desk* e outros sistemas de controle e gestão da CONCESSIONÁRIA.

2.4. As verificações ocorrerão sem agendamento prévio e em dias definidos a critério exclusivo do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

2.4.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá manter as Agências Reguladoras competentes informadas, caso haja, do seu planejamento para a apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

2.5. O Relatório de Avaliação deverá conter:

2.5.1. Informações completas sobre o cálculo do FD, ID, IL, IC, IM e IS;

2.5.2. Informações sobre cada índice apurado, incluindo: fontes de informação, data e responsável pela apuração e outras informações pertinentes ao cálculo;

2.5.3. A indicação do valor da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA EFETIVA a ser paga pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA.

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

2.7. O formato do Relatório de Avaliação deverá ser sugerido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e disponibilizado ao PODER CONCEDENTE no prazo máximo de até 20 (vinte) dias antes da data prevista para o início da operação do primeiro Ativo.

2.7.1. Os órgãos competentes terão o prazo de 15 (quinze) dias para aprovação e/ou determinação de ajustes.

2.7.2. Em caso de determinação de ajustes, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá providenciar as alterações em até 5 (cinco) dias para nova avaliação do Poder Concedente.

2.7.3. Recebido o formato do Relatório de Avaliação com os ajustes necessários, os órgãos competentes terão o prazo de 5 (cinco) dias para manifestar a sua aprovação final.

2.8. O procedimento de aprovação do Relatório de Avaliação pelo PODER CONCEDENTE deverá observar as diretrizes contratuais e as competências internas de seus órgãos.

2.9. Caso a CONCESSIONÁRIA evidencie a resolução de eventual não conformidade identificada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE em até 48 horas de seu apontamento, referida não conformidade não será contabilizada na avaliação dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

2.9.1. O disposto no item 2.9 não será aplicável em caso de reincidência, sendo esta configurada como uma mesma ocorrência se ocorrer no mesmo Ativo por 2 (dois) Trimestres de Apuração consecutivos, a partir da constatação da primeira ocorrência.

2.9.2. A obtenção de um FD menor que 80% (oitenta por cento) do máximo previsto por mais de 6 (seis) avaliações consecutivas, poderá ensejar intervenção pelo PODER CONCEDENTE.

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

3.1. FATOR DE DESEMPENHO DOS ATIVOS - FD

3.1.1. O FD será calculado a partir da avaliação e ponderação de 5 (cinco) grupos de indicadores – ID, IL, IC, IM e IS – conforme os termos deste Anexo, sendo que a nota de cada grupo será obtida por meio da avaliação dos seus indicadores componentes conforme previsto na tabela abaixo:

3.1.1.1. Estrutura do cálculo do FD.

Grupo	Cód.	Indicador	Descrição	Peso no Grupo
ID – Indicadores de Disponibilidade da Infraestrutura (40%)	ID1	Disponibilidade dos espaços urbanos (acesso, segurança, funcionamento)	Percentual de tempo em que os espaços urbanos concessionados (parques, vias, orlas, praças) permanecem disponíveis e aptos ao uso público, considerando acesso desobstruído, segurança adequada e funcionamento de equipamentos essenciais, monitorado por inspeções periódicas e auditorias do Verificador Independente.	30%

	ID2	Eficiência da segurança e vigilância urbana (CFTV, agentes, registros)	Grau de funcionamento e cobertura do sistema de segurança, incluindo disponibilidade de CFTV em operação, efetividade da ronda de agentes de segurança e análise de registros de incidentes, conforme padrões contratuais de serviço.	10%
	ID3	Disponibilidade dos serviços de utilidade pública nos ativos (iluminação, coleta, água)	Percentual de ativos com funcionamento pleno e regular dos serviços de utilidade pública — iluminação, coleta de resíduos e abastecimento de água — aferido por levantamentos de campo e relatórios do Verificador Independente.	10%
	ID4	Funcionamento dos equipamentos culturais e de convivência (palcos, quiosques, restaurantes, ruas portáteis ou similar, entre outros)	Percentual de funcionamento, sem interrupções não programadas, dos equipamentos culturais e de convivência sob responsabilidade da concessão, considerando calendário de uso, ocupação e manutenção preventiva.	30%
	ID5	Ativação cultural e territorial (eventos, feiras, oficinas, entre outros)		10%
	ID6	Atendimento ao usuário (canais, tempo de resposta, presença de agentes)	Índice composto pela disponibilidade e qualidade dos canais de atendimento ao usuário (presenciais, digitais e telefônicos), tempo médio de resposta às solicitações e adequação da presença de agentes em campo.	10%
IL - Indicadores de Limpeza (20%)	IL1	Qualidade da limpeza urbana (vias, mobiliário, logradouros)	Grau de atendimento aos padrões contratuais de limpeza, verificado por inspeção técnica, abrangendo vias, mobiliário urbano e logradouros, com pontuação conforme metodologia do Verificador Independente.	70%
	IL2	Realização e disponibilização de coleta seletiva (vias, mobiliário, logradouros)	Cumprimento das metas contratuais de implantação e operação de sistemas de coleta seletiva, avaliando cobertura geográfica, periodicidade e efetividade na segregação de resíduos.	20%
	IL3	Controle de pragas urbanas nas praças e parques que compõe a área da concessão	Avaliação da execução do plano de manejo integrado de pragas, incluindo frequência de aplicação de medidas e eficácia comprovada em inspeções de campo.	10%
IC - Indicadores de Conservação de Área Verde (15%)	IC1	Cumprimento do plano de conservação das áreas verdes	Percentual de execução do plano de conservação aprovado, incluindo manutenção de gramados, árvores e jardins, controle de erosão, adubação e irrigação, verificado por relatórios técnicos e inspeções <i>in loco</i> .	100%

IM - Indicadores de Manutenção (15%)	IM1	Conservação e manutenção urbana/predial (fachadas, calçadas, quiosques, mobiliário urbano, placas viárias e de sinalização, praças)	Percentual de ativos e equipamentos em conformidade com o padrão de manutenção contratual, incluindo integridade estrutural, estética e segurança na operação.	70%
	IM2	Gestão de utilidades urbanas (água, energia, iluminação, resíduos)	Grau de gestão integrada e preventiva dos sistemas de utilidades, incluindo medição de perdas, eficiência energética, continuidade e confiabilidade dos serviços.	20%
	IM3	Sustentabilidade (captação de água da chuva, energia solar, descarte)	Avaliação de sistemas e práticas sustentáveis implementadas, com aferição de metas de captação de água, geração de energia limpa e descarte ambientalmente adequado.	10%
IS - Indicador de Satisfação do Usuário (10%)	S1	Satisfação com a limpeza e conservação	Resultado de pesquisa de opinião pública periódica, medindo percepção dos usuários sobre limpeza e conservação dos espaços concedidos.	20%
	S2	Satisfação com a segurança urbana e iluminação pública	Grau de satisfação dos usuários com a segurança e a qualidade da iluminação pública nos espaços concedidos, obtido por pesquisas validadas metodologicamente.	20%
	S3	Satisfação com os canais e agentes de atendimento	Avaliação do atendimento ao público por meio de canais formais, incluindo cordialidade, tempo de resposta e resolução de demandas.	20%
	S4	Satisfação com a programação cultural e ativação	Grau de aprovação do público com a qualidade e diversidade da programação cultural e atividades de ativação territorial.	20%
	S5	Satisfação com a disponibilização de serviços e comércios	Percepção dos usuários sobre a adequação e conveniência dos serviços e comércios ofertados nas áreas concedidas.	20%

3.1.2. Na composição do FD, os grupos de indicadores terão os seguintes pesos:

ID - INDICADORES DE DISPONIBILIDADE DA INFRAESTRUTURA – 40,00% (quarenta por cento)

IL - INDICADORES DE LIMPEZA E ASSEIO – 20,00% (vinte por cento)

IC - INDICADORES DE CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES – 15,00% (quinze por cento)

IM - INDICADORES DE MANUTENÇÃO - 15,00% (quinze por cento)

IS – INDICADORES DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - 10,00% (dez por cento)

3.1.2.1 O FD será calculado a partir da fórmula a seguir:

$$FD = (0,40 \times ID) + (0,20 \times IL) + (0,15 \times IC) + (0,15 \times IM) + (0,10 \times IS)$$

3.1.3 Os grupos de indicadores componentes do FD (ID, IL, IC, IM e IS) serão representados por notas de 1 (um) a 5 (cinco). Logo, o FD também será calculado como uma nota, situada entre 1 (um) e 5

(cinco), sendo que 1 (um) representa a pior avaliação possível e 5 (cinco) a melhor avaliação possível a ser obtida pela CONCESSIONÁRIA:

Nota	Descrição
5	Desempenho bom
4	Desempenho de médio para bom
3	Desempenho médio
2	Desempenho de ruim para médio
1	Desempenho ruim

3.1.4 A partir da nota do FD, será calculado o FD'' que poderá variar de 0% a 100%, valor a ser utilizado na fórmula para o cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA EFETIVA, a partir da seguinte expressão:

$$FD'' = (FD / 5) * 100\%$$

3.2. INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA INFRAESTUTURA - ID

3.2.1. O ID será composto por Indicadores de Qualidade conforme a fórmula a seguir:

$$ID = [ID1 \times P1 + ID2 \times P2 + ID3 \times P3 + ID4 \times P4 + ID5 \times P5 + ID6 \times P6]$$

Onde:

- **ID1** = Nota do indicador de disponibilidade dos espaços urbanos (acesso, segurança, funcionamento);
P1 = Peso de ID1, que é igual a **30,00%**;
- **ID2** = Nota do indicador de eficiência da segurança e vigilância urbana (CFTV, agentes, registros) ;
P2 = Peso de ID2, que é igual a **10,00%**;
- **ID3** = Nota do indicador de disponibilidade dos serviços de utilidade pública nos ativos (iluminação, coleta, água);
P3 = Peso de ID3, que é igual a **10,00%**;
- **ID4** = Nota do indicador de funcionamento dos equipamentos culturais e de convivência;
P4 = Peso de ID4, que é igual a **30,00%**;
- **ID5** = Nota do indicador de ativação cultural e territorial (eventos, feiras, oficinas);
P5 = Peso de ID5, que é igual a **10,00%**;
- **ID6** = Nota do indicador de atendimento ao usuário (canais, tempo de resposta, presença de agentes);
P6 = Peso de ID6, que é igual a **10,00%**

3.2.2. A nota de cada Indicador de Qualidade deverá ser aferida com base no *checklist* e nos resultados de consulta aos sistemas de *help desk* e de controle da CONCESSIONÁRIA.

3.2.3 Os Indicadores de Qualidade deverão ser apurados da seguinte forma:

3.2.3.1. O ID 1 medirá a abertura, acessibilidade, segurança e funcionamento efetivo das áreas públicas e de uso coletivo sob gestão da CONCESSIONÁRIA.

3.2.3.1.1 O ID1 será apurado quantitativamente com base em dados, observações e evidências coletadas durante o período de apuração, por meio de amostragem representativa dos ativos em operação, conforme previsto neste Anexo.

3.2.3.1.2. O ID1 poderá ser apurado com base em vistorias *in loco*, registros de ocorrências e falhas, horário mínimo de abertura ao público e dados operacionais dos sistemas de vigilância, iluminação e controle de acesso, caso haja.

3.2.3.2. O ID2 refletirá o funcionamento de sistemas de CFTV, a presença de vigilância presencial, registros de ocorrências e outros mecanismos de proteção dos espaços públicos e será apurado por meio de inspeções, consulta a registros operacionais e aplicação do checklist de segurança e vigilância urbana, conforme previsto neste anexo.

3.2.3.3. O ID 3 avaliará o fornecimento contínuo e eficiente de água, energia, coleta de resíduos e demais utilidades públicas essenciais e será apurado por meio de consultas aos registros da CONCESSIONÁRIA, medições técnicas, notificações de interrupções e relatórios de regularidade dos serviços.

3.2.3.4. O ID4 aferirá a frequência de operação, horários regulares de funcionamento, manutenção e disponibilidade dos espaços culturais e sociais e será verificado por meio de inspeções presenciais, análise dos calendários operacionais, registros de uso e eventuais reclamações ou interrupções notificadas.

3.2.3.5. O ID5 avaliará a frequência, diversidade, relevância e impacto dos eventos, ocupações e programações culturais promovidas ou apoiadas pela CONCESSIONÁRIA e será aferido com base no *checklist* de programação cultural, nos registros de eventos realizados e, quando aplicável, por meio de entrevistas e evidências documentais apresentadas pela CONCESSIONÁRIA.

3.2.3.6. Por fim, o ID6 medirá a eficiência e qualidade do atendimento prestado pela CONCESSIONÁRIA ao público, incluindo canais de comunicação, tempo de resposta e postura dos agentes e será aferido por meio de análise de sistemas de *help desk*, registros de atendimento, inspeções e aplicação do checklist de atendimento ao usuário, conforme previsto neste anexo.

3.3. INDICADOR DE LIMPEZA - IL

3.3.1. O IL será composto por indicadores que aferem o grau de limpeza, asseio e conservação dos ATIVOS URBANÍSTICOS que fazem parte da área da concessão sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, conforme a fórmula a seguir:

$$IL = [IL1 \times P1 + IL2 \times P2 + IL3 \times P3]$$

Onde:

- **IL1** = Nota do indicador de qualidade da limpeza urbana (vias, mobiliário, logradouros);
P1 = Peso de IL1, que é igual a 70,00%;
- **IL2** = Nota do indicador de realização e disponibilização de coleta seletiva (vias, mobiliário, logradouros);
P2 = Peso de IL2, que é igual a 20,00%;

- **IL3** = Nota do indicador de controle de pragas urbanas nas praças e parques que compõe a área da concessão;

P3 = Peso de IL3, que é igual a 10,00%;

3.3.2. A nota de cada indicador deverá ser aferida com base em inspeções presenciais, relatórios operacionais, dados dos sistemas de *help desk* e da CONCESSIONÁRIA e demais registros que comprovem a regularidade e funcionamento dos serviços.

3.3.2.1. Caberá, ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, averiguar a veracidade, e razoabilidade, dos registros relativos a questões de indisponibilidade (com particular atenção àqueles efetuados via *help desk*).

3.3.3. O IL1 refletirá a eficiência e a qualidade dos serviços de limpeza de vias públicas, calçadas, praças, mobiliário urbano e demais espaços sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

3.3.3.1 O IL1 será apurado quantitativamente com base em dados, observações e evidências coletadas durante o período de apuração, por meio de amostragem representativa dos ativos em operação, conforme previsto neste Anexo.

3.3.3.2 O IL1 será medido por meio de inspeções presenciais (*in loco*) nos ambientes urbanos da amostra, devendo tais inspeções ser realizadas com base no checklist de limpeza urbana, conforme previsto neste anexo.

3.3.4. O IL2 avaliará a eficiência e a qualidade dos serviços de realização e disponibilização de coleta seletiva em vias públicas, mobiliário urbano e demais logradouros sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, assegurando a adequada segregação, acondicionamento, coleta e destinação dos resíduos recicláveis gerados nessas áreas, devendo ser apurado por meio de inspeções presenciais, análise dos calendários operacionais, verificação dos registros de atendimento e de uso dos pontos de coleta, além do exame de eventuais reclamações formais ou notificações de interrupção dos serviços encaminhadas ao PODER CONCEDENTE ou ao VERIFICADOR INDEPENDENTE.

3.3.5. O IL3 avaliará a eficiência e a qualidade dos serviços de controle de pragas urbanas nas praças e parques que compõem a área da concessão, assegurando a aplicação adequada de métodos preventivos e corretivos, o uso de insumos autorizados e o cumprimento dos protocolos técnicos e ambientais vigentes, devendo ser apurado por meio de inspeções presenciais, análise dos planos e calendários operacionais, verificação dos registros de aplicação e monitoramento, além do exame de eventuais reclamações formais ou notificações de ocorrência de pragas encaminhadas ao PODER CONCEDENTE ou ao VERIFICADOR INDEPENDENTE.

3.4. INDICADOR DE CONSERVAÇÃO DE ÁREA VERDE – IC

3.4.1 O IC será composto por somente um indicador de desempenho, devendo ser apurado pela seguinte fórmula:

$$\text{IC} = [\text{IC1} \times \text{P1}]$$

Onde:

- **IC1** = Nota do indicador de cumprimento do plano de conservação das áreas verdes;
P1 = Peso de IC1, que é igual a **100,00%**;

3.4.2. A nota do indicador deverá ser aferida com base em inspeções presenciais, relatórios operacionais, dados dos sistemas de *help desk* e da CONCESSIONÁRIA e demais registros que comprovem a regularidade e funcionamento dos serviços.

3.4.2.1. Caberá, ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, averiguar a veracidade, e razoabilidade, dos registros relativos a questões de indisponibilidade (com particular atenção àqueles efetuados via *help desk*).

3.4.3. O IC1 avaliará a eficiência e a qualidade do cumprimento do plano de conservação das áreas verdes sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, assegurando a execução adequada das atividades de poda, plantio, irrigação, controle de pragas, limpeza e manutenção paisagística, devendo ser apurado por meio de inspeções presenciais, análise dos cronogramas e planos operacionais, verificação dos registros de execução e manutenção, além do exame de eventuais reclamações formais ou notificações de não conformidade encaminhadas ao PODER CONCEDENTE ou ao VERIFICADOR INDEPENDENTE.

3.5. INDICADOR DE MANUTENÇÃO – IM

3.5.1. O IM será composto por indicadores que aferem o a manutenção e conservação predial dos equipamentos que estão inseridos nos ativos urbanísticos, como quiosques, mobiliários, calçadas, pavimentação, entre outros, além da gestão e práticas sustentáveis de *utilities*, sendo apurado pela seguinte fórmula:

$$IM = [IM1 \times P1 + IM2 \times P2 + IM3 \times P3]$$

Onde:

- **IM1** = Nota do indicador de conservação e manutenção urbana/predial (fachadas, calçadas, quiosques, mobiliário urbano, placas viárias e de sinalização, praças);

P1 = Peso de IM1, que é igual a 70,00%;

- **IM2** = Nota do indicador de qualidade na gestão de utilidades urbanas (água, energia, iluminação, resíduos);

P2 = Peso de IM2, que é igual a 20,00%;

- **IM3** = Nota do indicador de práticas de sustentabilidade (captação de água da chuva, energia solar, descarte);

P3 = Peso de IM3, que é igual a 10,00%;

3.5.2. A nota de cada indicador deverá ser aferida com base em inspeções presenciais, relatórios operacionais, dados dos sistemas de *help desk* e da CONCESSIONÁRIA e demais registros que comprovem a regularidade e funcionamento dos serviços.

3.5.2.1. Caberá, ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, averiguar a veracidade, e razoabilidade, dos registros relativos a questões de indisponibilidade (com particular atenção àqueles efetuados via *help desk*).

3.5.3. O IM1 avaliará a integridade e conservação de fachadas, calçadas, praças, escadarias e demais estruturas urbanas, além de equipamentos como mobiliário urbano, quiosques, placas viárias, entre outros, sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA e será apurado por meio de inspeções presenciais,

com base no checklist de manutenção predial e urbana, verificando a regularidade de ações corretivas e preventivas, conforme previsto neste anexo.

3.5.4. O IM2 avaliará a disponibilidade, eficiência e manutenção de serviços como fornecimento de água, energia, iluminação pública e coleta de resíduos e será apurado por meio de verificações técnicas, inspeções e análise de dados operacionais, conforme *checklist* de utilidades e sustentabilidade.

3.5.5. O IM3 medirá a implementação e manutenção de práticas sustentáveis, como uso de energia solar, captação de água da chuva e coleta seletiva e será verificado por meio de inspeções e consulta a sistemas de controle ambiental da CONCESSIONÁRIA, segundo os critérios do checklist de utilidades e sustentabilidade, conforme previsto neste anexo.

3.6. INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - IS

3.6.1. O IS será composto por indicadores de satisfação, apurados por meio de pesquisa aplicada à comunidade usuária dos espaços e serviços abrangidos pela CONCESSÃO, conforme fórmula a seguir:

$$ISA = [S1 \times P1 + S2 \times P2 + S3 \times P3 + S4 \times P4 + S5 \times P5]$$

Onde:

- **S1** = Nota do indicador de satisfação com a limpeza e conservação;
P1 = Peso de S1, que é igual a 20,00%;
- **S2** = Nota do indicador de satisfação com a segurança urbana e iluminação pública;
P2 = Peso de S2, que é igual a 20,00%;
- **S3** = Nota do indicador de satisfação com os canais e agentes de atendimento;
P3 = Peso de S3, que é igual a 20,00%;
- **S4** = Nota do indicador de satisfação com a programação cultural e ativação;
P4 = Peso de S4, que é igual a 20,00%;
- **S5** = Nota do indicador de satisfação com a sustentabilidade e gestão de resíduos;
P5 = Peso de S5, que é igual a 20,00%;

3.6.2. O IS retratará a percepção de satisfação dos usuários dos espaços urbanos, culturais e comunitários concedidos, incluindo moradores, comerciantes, frequentadores e agentes públicos que atuem nas áreas abrangidas pela CONCESSÃO. Cada indicador de satisfação abordará dimensões específicas dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, como limpeza, segurança, atendimento, programação cultural e sustentabilidade.

3.6.3. A pesquisa de satisfação para apuração do IS deverá ser aplicada a todos os ATIVOS URBANÍSTICOS em operação incluídos na amostragem trimestral, sob responsabilidade do VERIFICADOR INDEPENDENTE. À CONCESSIONÁRIA será facultado, em qualquer caso, o acompanhamento presencial da realização das pesquisas de satisfação.

3.6.4. Os questionários das pesquisas de satisfação deverão ser elaborados de forma a deixar claro aos respondentes — moradores, usuários, comerciantes e demais frequentadores — que a avaliação se refere exclusivamente ao desempenho da CONCESSIONÁRIA. Assim, as respostas deverão considerar apenas aspectos que estejam dentro do escopo de gestão contratual da CONCESSIONÁRIA, tais como manutenção, limpeza, vigilância, atendimento e eventos culturais.

4. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE VERIFICAÇÃO

4.1. DIRETRIZES GERAIS.

4.1.1. Este tópico define as diretrizes para elaboração do checklist pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

4.1.2. Os *checklists*, a serem elaborados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, devem ser capazes de medir o desempenho da CONCESSIONÁRIA de forma objetiva. Neste sentido, é importante ressaltar que os *checklists* fornecidos neste documento possuem caráter propositivo e, portanto, têm apenas o intuito indicar alguns dos tópicos que devem aparecer nas versões que serão efetivamente utilizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

4.1.3. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá utilizar consultas e relatórios de sistemas da CONCESSIONÁRIA para complementar suas análises de desempenho, tanto para os ativos que fizerem parte da amostragem, como para as demais ativos a serem monitorados por meios remotos.

4.1.4. O *checklist* poderá conter questões restritivas, como por exemplo a exigência de certificado de vigilância sanitária, que quando não atendido atribui diretamente nota mínima à avaliação, mesmo que as demais questões estejam atendidas.

4.1.5. O VERIFICADOR INDEPENDENTE poderá propor, às Agências Reguladoras, ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA, que alguns itens avaliados tenham maior relevância em relação aos demais itens do *checklist* e influenciem, de forma mais significativa, no resultado da avaliação.

4.1.6. Todos os *checklists* descritos abaixo, devem ser aplicados aos ambientes pertinentes (especialmente em casos em que não se diz, de maneira explícita, em quais ambientes um determinado *checklist* deve ser aplicado).

4.1.7. O *checklist* deverá ser apresentado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE às partes em até 15 (quinze) dias contados de sua contratação.

4.1.8. As PARTES deverão apresentar eventuais sugestões ao *checklist* no prazo máximo de 10 (dez) dias contados do seu recebimento.

4.1.9. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá consolidar eventuais sugestões recebidas ao *checklist* no prazo máximo de 5 (cinco) dias do seu recebimento.

4.1.10. O VERIFICADOR INDEPENDENTE e as PARTES poderão, a partir da conclusão do *checklist*, nos termos do item 4.1.9, agendar reuniões para eventuais ajustes necessários.

4.1.11. Em qualquer caso, o *checklist* deverá estar concluído com antecedência de, no máximo, 1 (uma) semana da data prevista para a ORDEM DE OPERAÇÃO do primeiro Ativo, conforme previsto no Plano Operacional.

4.2. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE CONSERVAÇÃO E LIMPEZA URBANA

4.2.1. O serviço abrange a limpeza de vias, praças, calçadas, mobiliário urbano, logradouros e equipamentos sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

4.2.2. Ambientes a serem monitorados:

- Vias e passeios, inclusive na orla;
- Praças e parques;
- Mobiliário urbano (bancos, lixeiras, postes, etc.);
- Espaços de convívio e circulação.

4.2.3. Itens Verificáveis:

- Presença de sujeira, detritos ou pichações nos ambientes urbanos;
- Disponibilidade e posicionamento adequado de papeleiras, lixeiras e contentores;
- Regularidade da coleta de lixo e da limpeza de vias;
- Higienização dos pontos com fluxo elevado de pedestres;
- Aplicação de produtos e frequência de inspeções acerca de controle de pragas urbanas;
- Existência de odores ou sinais de degradação ambiental persistentes.

4.3. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE MANUTENÇÃO PREDIAL E URBANA

4.3.1. O serviço inclui manutenção de fachadas, instalações elétricas e hidráulicas, calçadas, praças e demais estruturas urbanas.

4.3.2. Ambientes a serem monitorados:

- Fachadas dos ativos arquitetônicos que passarem por restauração;
- Praças, escadarias e estruturas de acesso público;
- Espaços culturais e equipamentos comunitários;
- Mobiliários Urbanos;
- Instalações elétricas, hidráulicas e sanitárias.

4.3.3. Itens verificáveis:

- Integridade das construções que compõe os ativos urbanísticos;
- Estado geral de pinturas internas e externas;
- Acabamentos de esquadrias, rodapés e forros;
- Integridade dos mobiliários urbanos como bancos, lixeiras, postes e outros;
- Ausência de fios expostos ou em mau estado, se emaranhados em postes públicos, realizar asseio;
- Adequação às normas de acessibilidades;
- Manutenção Preventiva e Corretiva em dia de infraestruturas, mobiliários e equipamentos.

4.4. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE SEGURANÇA E VIGILÂNCIA URBANA

4.4.1. O serviço abrange a segurança física e eletrônica dos espaços urbanos concedidos.

4.4.2. Itens verificáveis:

- Presença de sistema de CFTV funcional em locais sensíveis;

- Cobertura das áreas críticas por monitoramento 24/7;
- Capacidade de armazenamento das imagens por, no mínimo, 30 dias;
- Presença de equipe de vigilância capacitada e uniformizada;
- Funcionamento dos sistemas de alerta e segurança contra invasões;
- Registros organizados de ocorrências e eventuais falhas de segurança.

4.5. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

4.5.1. Avalia o atendimento ao público por agentes da CONCESSIONÁRIA.

4.5.2. Itens verificáveis:

- Registro de reclamações e elogios em sistema padronizado;
- Tempo de resposta aos chamados de atendimento;
- Presença e identificação visual dos agentes (uniformes, crachás);
- Cordialidade, postura e clareza das informações prestadas;
- Existência de canais acessíveis de comunicação com a população.

4.6. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE UTILIDADES E SUSTENTABILIDADE

4.6.1. Inclui abastecimento, uso eficiente de recursos e manutenção de sistemas sustentáveis.

4.6.2. Itens verificáveis:

- Regularidade do fornecimento de água e energia;
- Presença de dispositivos de economia (lâmpadas LED, torneiras automáticas, etc.);
- Existência de sistema de captação de água da chuva e/ou energia solar;
- Controle de consumo e redução de desperdícios;
- Realização de coleta seletiva e descarte ambientalmente adequado dos resíduos

4.7. DIRETRIZES PARA O CHECKLIST DE PROGRAMAÇÃO CULTURAL E ATIVAÇÃO TERRITORIAL

4.7.1. A CONCESSIONÁRIA deve fomentar eventos e ocupações culturais.

4.7.2. Itens verificáveis:

- Quantidade de eventos realizados por trimestre;
- Diversidade de formatos (culturais, educativos, comerciais, comunitários);
- Participação de agentes culturais e empreendedores locais;
- Satisfação do público frequentador com a programação;
- Integração dos eventos à identidade e história do Distrito Guararapes.

5. ORIENTAÇÕES SOBRE A PESQUISA PARA APURAÇÃO DO ISA

5.1. O IS tem, por objetivo, mensurar a percepção qualitativa dos Serviços por parte dos integrantes da Comunidade e será aferido por meio de pesquisas de satisfação a serem conduzidas pelo VERIFICADOR

INDEPENDENTE com base nas melhores práticas atuais a propósito de preparação, condução, análise e tabulação de dados.

5.2. As pesquisas deverão ser elaboradas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e aprovadas pela CONCESSIONÁRIA e pelos órgãos competentes do PODER CONCEDENTE.

5.2.1. Para efeitos do item 5.2 acima, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá submeter roteiro de pesquisa às PARTES em até 15 (quinze) dias contados de sua contratação.

5.2.2. As PARTES deverão apresentar eventuais sugestões ao roteiro de pesquisa no prazo máximo de 10 (dez) dias contados do seu recebimento.

5.2.3. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá consolidar eventuais sugestões recebidas ao roteiro de pesquisa no prazo máximo de 5 (cinco) dias do seu recebimento.

5.2.4. O VERIFICADOR INDEPENDENTE e o PODER CONCEDENTE poderão, a partir da conclusão do roteiro de pesquisa, nos termos do item 4.1.10, agendar reuniões para eventuais ajustes necessários.

5.2.5. Em qualquer caso, o roteiro de pesquisa deverá estar concluído com antecedência de, no máximo, 1 (uma) semana da data prevista para a ORDEM DE OPERAÇÃO do primeiro Ativo.

5.3. Consideram-se aspectos essenciais e indispensáveis das pesquisas os seguintes fatores, observando-se a percepção dos usuários, moradores, comerciantes, frequentadores e agentes públicos vinculados:

5.3.1. Conservação e Limpeza Urbana:

- Avaliação da limpeza de vias, calçadas, mobiliário urbano e áreas comuns;
- Existência, localização e manutenção de lixeiras, papeleiras e sanitários públicos;
- Presença de mau cheiro, resíduos sólidos acumulados ou pichações.

5.3.2. Manutenção de Infraestrutura Predial e Urbana:

- Condições de fachadas, esquadrias, iluminação pública, pisos e cobertura de edificações públicas sob responsabilidade da Concessionária;
- Tempestividade no atendimento às solicitações de reparo;
- Nível de conservação de praças, passagens urbanas, escadarias e elementos arquitetônicos protegidos.

5.3.3. Segurança Percebida e Convivência Urbana:

- Percepção de segurança no uso dos espaços públicos (praças, vias, equipamentos culturais);
- Presença e cordialidade dos agentes de apoio e vigilância urbana;
- Iluminação adequada de áreas de circulação.

5.3.4. Serviços de Atendimento ao Usuário:

- Agilidade e cordialidade no atendimento prestado por postos de informação, agentes territoriais ou canais digitais da Concessionária;
- Clareza na sinalização urbana e informativos públicos;
- Cumprimento dos padrões visuais e identitários da marca do projeto.

5.3.5. Sustentabilidade e Gestão de Utilidades:

- Regularidade e qualidade do fornecimento de energia, água e coleta de resíduos nos equipamentos e ativos imobiliários sob gestão da Concessionária;
- Existência e funcionamento de dispositivos de eficiência energética, uso racional da água e gestão adequada de resíduos recicláveis.

5.3.6. Ativação Territorial e Programação Cultural:

- Quantidade e diversidade de eventos culturais, feiras, oficinas e ocupações temporárias promovidas ou apoiadas pela Concessionária;
- Avaliação dos usuários quanto à relevância e atratividade das programações realizadas;
- Integração com agentes culturais e empreendedores locais.

CONSULTA PÚBLICA