



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

ANEXO 7 DO EDITAL

SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

**CONCESSÃO DOS SERVIÇOS, INCLUINDO A REALIZAÇÃO DAS OBRAS, VISANDO À
IMPLANTAÇÃO, GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO PARQUE NATURAL DA
MATA ATLÂNTICA DO MUNICÍPIO DE ANGRA DOS REIS/RJ**



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

INDICADORES DE DESEMPENHO

O modelo de Concessão proposto deverá ser embasado em procedimentos de verificação constantes que avaliarão o desempenho da concessionária de forma clara e objetiva.

Os indicadores de desempenho são o conjunto de metas, padrões de qualidade, formas de aferição e periodicidade para a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, conforme disposto no CONTRATO, em especial neste ANEXO.

Esse modelo de avaliação deve ser consubstanciado em um **Coefficiente de Desempenho do Parque de Angra dos Reis (CDPAR)** que, para sua mensuração, serão considerados os aspectos de: (i) *Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente*; e (ii) *Pesquisa de Satisfação do Usuário*. Será atribuída “nota” a cada aspecto relevante do projeto que será composto da seguinte forma:

Aspecto Relevante	Encargo Avaliado	Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente	Pesquisa de Satisfação do Usuário
Zeladoria	Limpeza	•	•
	Qualidade e atualidade de equipamentos	•	•
Conservação de recursos naturais	Cuidado à fauna	•	
	Manejo de áreas verdes	•	•



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

	Gestão de resíduos	•	
Bem-estar	Segurança	•	•
	Acessibilidade		•
Experiência do Usuário	Serviço de orientação		•
	Atividades de lazer, cultura e esporte	•	•
	Cordialidade dos Funcionários		•
	Alimentos e bebidas		•

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE

A Avaliação de Desempenho pelo PODER CONCEDENTE deverá considerar os PLANOS OPERACIONAIS vigentes para o respectivo período de aferição, observando, sobretudo, o ANEXO 6 do Edital – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

As orientações e fórmulas específicas para a aferição de cada indicador estão previstas nos itens a seguir:

NOTA FINAL DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

Para cálculo da Nota Final da Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente (NFPC), serão utilizadas as siglas e os pesos da tabela a seguir:

Aspecto Relevante	Indicador	Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente	
		Sigla do Indicador	Peso do Indicador
Zeladoria (30%)	Limpeza	PC01	15%
	Qualidade e atualidade de equipamentos	PC02	15%
Conservação de recursos naturais (30%)	Cuidado à fauna	PC03	10%
	Manejo de áreas verdes	PC04	10%
	Gestão de resíduos	PC05	10%
Bem-estar (25%)	Segurança	PC06	25%
	Acessibilidade	N/A	N/A
	Serviço de orientação	N/A	N/A
Experiência do Usuário	Atividades de lazer, cultura e esporte	PC07	15%
	Cordialidade dos Funcionários	N/A	N/A



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

	Alimentos e bebidas	N/A	N/A
--	---------------------	-----	-----

N/A = não se aplica

A Nota Final da Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente (NFPC) é dada pela seguinte expressão:

$$\text{NFPC} = (\text{PC01} * 0,15) + (\text{PC02} * 0,15) + (\text{PC03} * 0,10) + (\text{PC04} * 0,10) + (\text{PC05} * 0,10) + (\text{PC06} * 0,25) + (\text{PC07} * 0,15)$$

Em que:

NFPC = Nota Final de Avaliação de Desempenho pelo Poder Concedente

PC01 = Nota do Indicador de Desempenho Limpeza

PC02 = Nota do Indicador de Desempenho Qualidade e Atualidade de Equipamentos

PC03 = Nota do Indicador de Desempenho Cuidado a Fauna Silvestre

PC04 = Nota do Indicador de Desempenho Manejo de Áreas Verdes

PC05 = Nota do Indicador de Desempenho Gestão de Resíduos

PC06 = Nota do Indicador de Desempenho Segurança

PC07 = Nota do Indicador de Desempenho Atividades de Lazer, Cultura e Esporte

A NFPC variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima.

Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) para um mesmo indicador de desempenho por 3 (três) trimestres consecutivos, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

referido indicador de desempenho, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o referido plano no prazo estipulado, a nota do referido indicador de desempenho deve ser 0 (zero) nos meses subseqüente à nota abaixo de 0,5 (cinco décimos) até a apresentação.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

As notas dos encargos avaliadas pela PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO deverão possuir um valor numérico que varie entre 0 e 1. O instituto de pesquisa responsável pela aferição dessa nota é livre para definir o método de se questionar os USUÁRIOS para esse fim.

As diretrizes para a Pesquisa de Satisfação do Usuário deverão ser elaboradas pelo Verificador Independente e aprovadas pelo Poder Concedente.

A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar formulário específico com os questionamentos aos usuários para aferição das notas referentes à pesquisa de satisfação. A versão final do questionário deverá ser elaborada pelo instituto de pesquisa e estará sujeita à aprovação do PODER CONCEDENTE.

NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Para cálculo da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS), serão utilizadas as siglas e os pesos da tabela abaixo.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

Aspecto Relevante	Indicador	Pesquisa de Satisfação do Usuário	
		Sigla do Encargo	Peso do Indicador
Zeladoria	Limpeza	PE01	10%
	Qualidade e atualidade de equipamentos	PE02	10%
Conservação de recursos naturais	Cuidado à fauna	N/A	N/A
	Manejo de áreas verdes	PE03	20%
	Gestão de resíduos	N/A	N/A
Bem-estar	Segurança	PE04	14%
	Acessibilidade	PE05	6%
Experiência do Usuário	Serviço de orientação	PE06	10%
	Atividades de lazer, cultura e esporte	PE07	10%
	Cordialidade dos Funcionários	PE08	10%
	Alimentos e bebidas	PE09	10%

N/A = não se aplica



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

A Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS) para cada parque é descrita pela seguinte expressão:

$$NFPS = (PE01 * 0,10) + (PE02 * 0,10) + (PE03 * 0,20) + (PE04 * 0,14) + (PE05 * 0,06) + (PE06 * 0,10) + (PE07 * 0,10) + (PE08 * 0,10) + (PE09 * 0,10)$$

Em que:

NFPS = Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário

PE01 = Nota da Satisfação Relativa à Limpeza

PE02 = Nota da Satisfação Relativa à Qualidade e Atualidade de Equipamentos

PE03 = Nota da Satisfação Relativa ao Manejo de Áreas Verdes

PE04 = Nota da Satisfação Relativa à Segurança

PE06 = Nota da Satisfação Relativa à Acessibilidade

PE07 = Nota da Satisfação Relativa ao Serviço de Orientação

PE08 = Nota da Satisfação Relativa às Atividades de Lazer, Cultura e Esporte

PE09 = Nota da Satisfação Relativa à Cordialidade dos Funcionários

PE010 = Nota da Satisfação Relativa aos Alimentos & Bebidas

A NFPS variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima.

Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) na qualidade de serviço para um mesmo indicador da Pesquisa de Satisfação do por 3 (três) trimestres consecutivos, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

1 (um) mês após a última medição do referido indicador da Pesquisa de Satisfação do Usuário, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o referido plano no prazo estipulado, a nota do referido indicador da Pesquisa de Satisfação do Usuário deve ser 0 (zero) nos meses subsequente à nota abaixo de 0,5 (cinco décimos) até a apresentação.

DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE INSTITUTO DE PESQUISA

A CONCESSIONÁRIA será responsável pela contratação de Instituto de Pesquisa para a realização das atividades descritas neste ANEXO. A referida contratação deverá observar as seguintes regras e procedimentos:

A contratação do Instituto de Pesquisa, a despeito de seguir as normas de direito privado aplicáveis em conformidade com as atribuições, prazos e obrigações previstos neste ANEXO, deverá ser realizada pela CONCESSIONÁRIA de maneira análoga a uma contratação regida pela Lei Federal nº 8.666/93, obedecendo, portanto, os parâmetros de seleção determinados no referido diploma legal para seleção do INSTITUTO DE PESQUISA.

O processo de contratação do Instituto de Pesquisa será acompanhado pelo PODER CONCEDENTE em sua integralidade, o qual terá acesso aos instrumentos de seleção e a minuta do contrato a ser firmado com referidos institutos previamente à sua seleção e contratação.

O Instituto de pesquisa de satisfação deverá ser empresa ou conjunto de empresas com comprovada experiência em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

Havendo a necessidade de se realizar pesquisas de satisfação em determinados eventos para o cálculo do CDPAR sem que haja instituto de pesquisa contratado, tais eventos serão considerados igual a 0 no cálculo da Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS), até que um instituto de pesquisa seja contratado.

Havendo a constatação de que a CONCESSIONÁRIA agiu de má-fé ao realizar a seleção e a contratação do Instituto de Pesquisa, poderão ser aplicadas as penalidades previstas no CONTRATO.

Caso haja, por parte do Instituto de Pesquisa, descumprimento de prazos de envio de informações ao PODER CONCEDENTE, ou de qualquer outra regra do CONTRATO e seus ANEXOS, o PODER CONCEDENTE poderá requerer à CONCESSIONÁRIA a contratação de novo Instituto de Pesquisa.

Sem prejuízo do disposto no item acima, o PODER CONCEDENTE poderá, a qualquer momento, justificadamente requerer à CONCESSIONÁRIA a contratação de novo Instituto de Pesquisa.

Os órgãos de controle da Administração Pública do Município de Angra dos Reis, observado o âmbito de suas competências, poderão verificar a do integral atendimento das obrigações do Instituto de Pesquisa, segundo os termos de sua contratação.

O trabalho do Instituto de Pesquisa será dividido em duas etapas, de acordo com as demais regras deste ANEXO:

Etapa I: realizada antes do início de sua operação, consistirá no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados e metodologia de realização das pesquisas, na padronização dos relatórios a serem entregues e na definição das formas de comunicação oficial junto ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA. Com base neste diagnóstico inicial, será possível o desenvolvimento de sugestões de melhoria nos procedimentos pela própria CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE; e



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

Etapa II: consistente na coleta de dados e na realização das pesquisas de satisfação durante a operação da CONCESSÃO, prevendo-se, também, o aperfeiçoamento do diagnóstico elaborado na Etapa I, a partir dos procedimentos verificados empiricamente, conforme aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

COEFICIENTE DE DESEMPENHO

O COEFICIENTE DE DESEMPENHO será calculado de forma que o peso da avaliação do PODER CONCEDENTE será de 40% (quarenta por cento) e a nota referente à pesquisa de satisfação do USUÁRIO terá o peso de 60% (sessenta por cento), conforme a fórmula a seguir: **Coeficiente de Desempenho do Parque de Angra dos Reis (CDPAR)**

$$\text{CDPAR} = (\text{NFPC} * 0,40) + (\text{NFPS} * 0,60)$$

Em que:

CDPAR = Coeficiente de Desempenho do Parque de Angra dos Reis;

NFPC = Nota Final de Avaliação pelo PODER CONCEDENTE; e

NFPS = Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário.

O CDPAR variará entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a nota mínima e 1 (um) a nota máxima.

Caso a CONCESSIONÁRIA não viabilize a PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO durante o período avaliado, será atribuído o valor de 0 (zero) para a Nota Final da Pesquisa de Satisfação do Usuário (NFPS).

Caso o PODER CONCEDENTE não realize as avaliações conforme disposto nesse ANEXO, será atribuída a nota máxima ao indicador.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

Recomenda-se que o **Coefficiente de Desempenho dos serviços do Parque de Angra do Reis (CDPAR)** tenha periodicidade de apuração **trimestral**.

O CDPAR será aplicado no mecanismo de pagamento com **defasagem de 1 trimestre**, ou seja, os dados referentes ao trimestre anterior serão apurados no início do trimestre atual, incidindo nos seus pagamentos.