



SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

ANEXO XXI – INDICADORES DE DESEMPENHO

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Este Anexo descreve os INDICADORES DE DESEMPENHO do CONTRATO de CONCESSÃO, que serão utilizados na mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA na execução do CONTRATO e, consequente, na determinação da OUTORGA VARIÁVEL.

A seguir são detalhadas a forma e a periodicidade de medição destes indicadores.

O desempenho da CONCESSIONÁRIA será medido a cada 12 (doze) meses, sendo a primeira avaliação encerrada no 24º mês da DATA DE ASSINATURA, com base da Nota Final (NF) definida pela seguinte fórmula:

$$NF = \frac{1}{2} \times \sqrt[2]{INDICADOR\ BEM\ ESTAR\ ANIMAL \times INDICADOR\ INTEGRIDADE\ DA\ FLORA} + \frac{1}{2} \times INDICADOR\ DE\ USUÁRIOS$$

	$\sqrt[2]{I_{comportamento} \times I_{saúde}}$		$I_{injúria}$	$I_{satisfação}$
Escala de Notas	100	100	100	100
	90	90	90	90
	70	70	70	70
	50	50	50	50
	25	25	25	25
	00	00	00	00

De acordo com a NF apurada, obtêm-se o valor percentual de OUTORGA VARIÁVEL devido pela CONCESSIONÁRIA, a título de remuneração por desempenho, a qual será paga anualmente com base no cálculo iniciado a partir do 2º ano do CONTRATO, conforme ANEXO XXIV.

A tabela abaixo apresenta a relação entre NF e a OUTORGA VARIÁVEL devida pela CONCESSIONÁRIA.

Nota Final (NF)	Outorga Variável Devida
$90 \leq NF \leq 100$	0,00%
$75 \leq NF < 90$	1,50%
$50 \leq NF < 75$	2,50%
$25 \leq NF < 50$	5,00%
$00 < NF < 25$	7,50%
00	10,00%

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

1.1 Indicador de Bem-Estar animal

O INDICADOR DE BEM-ESTAR ANIMAL é resultado da seguinte fórmula:

$$INDICADOR DE BEM - ESTAR ANIMAL = \sqrt[2]{I_{comportamento} \times I_{saúde}}$$

em que:

- $I_{comportamento}$: corresponde ao Índice de Comportamento Animal;
- $I_{saúde}$: corresponde ao Índice de Saúde Clínica

Independentemente do resultado de desempenho da CONCESSIONÁRIA apurado com base nos indicadores acima, a ocorrência de morte de qualquer indivíduo do Plantel cuja causa seja comprovadamente atribuída a maus tratos e/ou negligência clínica, implicará em nota mínima para o INDICADOR DE BEM-ESTAR ANIMAL no ano de ocorrência do óbito.

Essa penalidade é cumulativa para os anos seguintes pelo número de ocorrências, independentemente de simultaneidade temporal, à exceção de episódios decorrentes de ato contínuo na mesma espécie. Neste sentido, a CONCESSIONÁRIA terá atribuída a nota mínima ao INDICADOR DE BEM-ESTAR ANIMAL por tantos anos quantos forem o número de ocorrências de morte de qualquer indivíduo do Plantel cuja causa seja comprovadamente atribuída a maus tratos e/ou negligência clínica.

1.1.1 Comportamento animal

O Índice de Comportamento Animal avalia a qualidade dos cuidados animais por meio do monitoramento do comportamento animal e do registro de ocorrências de comportamento estereotipado, identificadas por análise de Etogramas (ANEXO VIII – MÉTODO PARA AVALIAÇÃO DE COMPORTAMENTO ANIMAL).

O monitoramento e a avaliação do comportamento animal deverão ser elaborados conforme as classes: mamíferos, aves, répteis, anfíbios e invertebrados. Para cada uma dessas classes deverão ser mensurados Índices de Comportamento Animal específicos, os quais deverão ser posteriormente consolidados no Índice de Comportamento Animal calculado pela seguinte fórmula:

$$I_{comportamento} = \frac{C_{mamíferos} + C_{aves} + C_{répteis} + C_{anfíbios} + C_{invertebrados}}{5}$$

em que:

- $C_{mamíferos}$: corresponde ao Indicador de Comportamento Animal específico da classe mamíferos;
- C_{aves} : corresponde ao Indicador de Comportamento Animal específico da classe aves;
- $C_{répteis}$: corresponde ao Indicador de Comportamento Animal específico da classe répteis;
- $C_{anfíbios}$: corresponde ao Indicador de Comportamento Animal específico da classe anfíbios;
- $C_{invertebrados}$: corresponde ao Indicador de Comportamento Animal específico da classe invertebrados.

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

1.1.1.1 Indicador de Comportamento animal específico de cada classe

Para o cálculo do Indicador de Comportamento Animal da classe j , tal que j se refere às classes mamíferos, aves, répteis, anfíbios ou invertebrados, deverão ser calculados os parâmetros:

- Pre_j : percentual de referência de indivíduos estereotipados na classe j ;
- PE_j : percentual de indivíduos estereotipados na classe j ; e
- $F_{comportamento_j}$: fator Comportamento Animal da classe j .

Os cálculos do parâmetro Pre_j deverão ser realizados com base em todos indivíduos de cada classe catalogados no inventário de Ativos Biológicos de Fauna a ser realizado pela CONCESSIONÁRIA.

Caso o inventário de Ativos Biológicos de Fauna a ser realizado pela CONCESSIONÁRIA não esteja concluído no momento do cálculo dos parâmetros, deve-se adotar amostra aleatória de no mínimo 25% de cada classe, baseando-se tanto no inventário elaborado pela CONCESSIONÁRIA até o momento do cálculo dos parâmetros, quanto no Plantel da FPZSP listado no ANEXO VI.

A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao CONCEDENTE a metodologia da amostragem a ser utilizada para determinação da amostra, metodologia que deverá ser aprovada pelo CONCEDENTE.

Com base no Etograma, deverá ser calculado o percentual de animais na classe j com comportamento estereotipado no período entre o início da CONCESSÃO e o da emissão da Autorização de Manejo (AM) em nome da CONCESSIONÁRIA, denominado de Pre_j .

Esse percentual deve ser calculado pela seguinte fórmula:

$$Pre_j = \frac{\text{Soma indivíduos da classe } j \text{ com estiotipia no período}}{N_{\text{plantel pré } AM_j}}$$

em que $N_{\text{plantel pré } AM_j}$ é o número total de indivíduos selecionados da classe j no Plantel manejados pela FPZSP que integrarão os Ativos Biológicos de Fauna da CONCESSÃO durante período compreendido entre o início da CONCESSÃO e a emissão da Autorização de Manejo (AM) em nome da CONCESSIONÁRIA. Caso o Pre_j auferido seja igual a zero, deve-se assumir valor igual a 0,5% para o parâmetro.

A validação do Pre_j apurado pela CONCESSIONÁRIA ocorrerá por auditoria do VERIFICADOR INDEPENDENTE. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar as informações e dados que suportam o resultado do Pre_j calculado ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, que deverá manifestar sua avaliação em até 30 dias.

Para auditoria do Pre_j será utilizada amostra aleatória de no mínimo 10% (dez por cento) da classe j do Plantel selecionado pela CONCESSIONÁRIA. Caso a avaliação apresente divergência absoluta superior a 5% (cinco por cento) em relação ao resultado aferido pela CONCESSIONÁRIA, essa deverá refazer a apuração do Pre_j , que passará por nova auditoria do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Caso o PRE_j não possa ser calculado ou validado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, por culpa da CONCESSIONÁRIA, será aplicada nota mínima ao Índice de Comportamento Animal da classe j , até a conclusão do cálculo e auditoria por parte do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

A cada 05 (cinco) anos, contados a partir da assinatura do CONTRATO, o valor do PRE_j deve ser recalculado com informações referentes ao período de doze meses compreendido no primeiro ano do ciclo contratual anterior, salvo o primeiro ciclo contratual, de forma a coincidir com a primeira REVISÃO ORDINÁRIA.

Com base no Etograma, deverá ser calculado anualmente, a partir da emissão da Autorização de Manejo (AM) em nome da CONCESSIONÁRIA, o percentual de animais com comportamento estereotipado na classe j , denominado de PE_j .

Os cálculos do parâmetro PE_j deverão ser realizados anualmente com base em amostra aleatória de no mínimo 25% dos indivíduos de cada classe dos Ativos Biológicos de Fauna manejados pela CONCESSIONÁRIA.

A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao CONCEDENTE a metodologia da amostragem a ser utilizada para determinação da amostra, metodologia que deverá ser aprovada pelo CONCEDENTE.

Esse percentual deve ser calculado pela seguinte fórmula:

$$PE_j = \frac{\text{Soma indivíduos da classe } j \text{ com esteriotipia no período}}{N_{\text{plantel}_j}}$$

em que N_{plantel_j} é o número total de indivíduos selecionados da classe j no Plantel manejados pela CONCESSIONÁRIA no período. Caso o PE_j auferido seja igual a zero, deve-se assumir valor igual a 0,5% para o parâmetro.

A validação do PE_j apurado pela CONCESSIONÁRIA ocorrerá por auditoria do VERIFICADOR INDEPENDENTE. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar as informações e dados que suportam o resultado do PE_j calculado ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, que deverá manifestar sua avaliação em até 30 (trinta) dias.

Para auditoria do PE_j será utilizada amostra aleatória de no mínimo 10% (dez por cento) dos indivíduos da classe j selecionados pela CONCESSIONÁRIA. Caso a avaliação apresente divergência absoluta superior a 5% (cinco por cento) em relação ao resultado aferido pela CONCESSIONÁRIA, essa deverá refazer a apuração do PE_j , que passará por nova auditoria do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

Caso o PE_j não possa ser calculado ou validado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, por culpa da CONCESSIONÁRIA, será aplicada nota mínima ao Índice de Comportamento Animal da classe j .

Indivíduos que já apresentam evidências comprovadas de comportamento estereotipado não deverão ser considerados no cálculo do PE_j , caso venham a ingressar o Plantel da CONCESSÃO após emissão da Autorização de Manejo (AM) em nome da CONCESSIONÁRIA.

O Fator Comportamento Animal da classe j ($F_{\text{comportamento},j}$) é calculado pela seguinte fórmula:

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

$$F_{\text{comportamento},j} = \frac{PE_j - PRE_j}{\sqrt{\frac{PE_j \times (1 - PE_j)}{N_{\text{plantel}_j}} + \frac{PRE_j \times (1 - PRE_j)}{N_{\text{plantel pré AM}_j}}}}$$

A partir do valor apurado para o Fator de Comportamento Animal na classe j , obtém-se os seguintes valores para o Índice de Comportamento Animal da classe j (C_j):

100 se: $F_{\text{comportamento},j} \leq 0,00$

90 se: $0,00 < F_{\text{comportamento},j} \leq 0,67$

75 se: $0,67 < F_{\text{comportamento},j} \leq 1,28$

50 se: $1,28 < F_{\text{comportamento},j} \leq 1,64$

25 se: $1,64 < F_{\text{comportamento},j} \leq 3,00$

0 se: $F_{\text{comportamento},j} > 3,00$

1.1.2 Saúde Clínica

O Índice Saúde Clínica avalia a qualidade da saúde dos animais pela frequência de ocorrências de atendimentos clínicos fruto de enfermidades ou lesões.

Entende-se por enfermidade uma condição particular anormal causada por infecções virais, bacterianas ou parasitárias que afeta negativamente o organismo e a estrutura ou função de parte dele ou de todo um organismo. Entende-se lesão por qualquer dano ou mudança anormal no tecido de um organismo vivo.

A identificação dos atendimentos clínicos fruto de enfermidades ou lesões deverá ser realizada por profissional veterinário capacitado com base nos laudos clínicos documentados.

O monitoramento e a avaliação da saúde dos animais deverão ser elaborados conforme as classes: mamíferos, aves, répteis, anfíbios e invertebrados. Para cada uma dessas classes deverão ser mensurados Índices de Saúde Clínica específicos, os quais deverão ser posteriormente consolidados no Índice de Saúde Clínica calculado pela seguinte fórmula:

$$I_{\text{saúde}} = \frac{S_{\text{mamíferos}} + S_{\text{aves}} + S_{\text{répteis}} + S_{\text{anfíbios}} + S_{\text{invertebrados}}}{5}$$

em que:

- $S_{\text{mamíferos}}$: corresponde ao Indicador de Saúde específico da classe mamíferos;

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

- S_{aves} : corresponde ao Indicador de Saúde específico da classe aves;
- $S_{répteis}$: corresponde ao Indicador de Saúde específico da classe répteis;
- $S_{anfíbios}$: corresponde ao Indicador de Saúde específico da classe anfíbios;
- $S_{invertebrados}$: corresponde ao Indicador de Saúde específico da classe invertebrados.

1.1.2.1 Indicador de Saúde Clínica específico de cada classe

Para o cálculo do Indicador Saúde da classe j , tal que j se refere às classes mamíferos, aves, répteis, anfíbios ou invertebrados, deverão ser calculados os parâmetros:

- PRd_j : média de referência da classe j para razão entre número de atendimentos por enfermidades ou lesões sobre número de indivíduos;
- PD_j : média da classe j para razão entre número de atendimentos por enfermidades ou lesões sobre número de indivíduos; e
- $F_{saúde,j}$: fator de Saúde da classe j .

Para aferir o índice deverá ser calculada mensalmente a razão entre o número de atendimentos fruto de enfermidades e lesões e o número de animais da classe j manejados no Plantel. Esse valor é definido como Percentual Mensal de Injúrias de Fauna da classe j ($P_{i,fauna_{j,t}}$), que é calculado pela seguinte fórmula:

$$P_{i,fauna_{j,t}} = \frac{\text{Número atendimentos da classe } j \text{ fruto de enfermidades e lesões no mês}}{\text{Número de Indivíduos da classe } j \text{ no Plantel}}$$

Deverá ser calculada média do Percentual Mensal de Injúrias de Fauna da classe j ($P_{i,fauna_{j,t}}$) dos últimos 36 meses que antecedem a emissão da Autorização de Manejo (AM) em nome da CONCESSIONÁRIA, denominado de PRd_j , com base nos dados históricos disponibilizados pela Fundação Parque Zoológico de São Paulo.

Esse percentual deve ser calculado pela seguinte fórmula:

$$PRd_j = \frac{\sum_{i=1}^{36} P_{i,fauna_{j,t-i}}}{36}$$

A validação do PRd_j apurado pela CONCESSIONÁRIA ocorrerá por auditoria do VERIFICADOR INDEPENDENTE. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar as informações e dados que suportam o resultado do PRd_j calculado ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, que deverá manifestar sua avaliação em até 30 (trinta) dias. Caso o PRd_j auferido seja igual a zero, deve-se assumir valor igual a 0,5% para o parâmetro.

Para auditoria do PRd_j será utilizada amostra aleatória de no mínimo 20% (vinte por cento) da base de atendimentos clínicos realizados pela FPZSP com a classe j . Caso a avaliação apresente divergência absoluta superior a 5% (cinco por cento) em relação ao resultado aferido pela CONCESSIONÁRIA, essa deverá refazer a apuração do PRd_j , que passará por nova auditoria do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Caso o PRd_j não possa ser calculado ou validado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, por culpa da CONCESSIONÁRIA, será aplicada nota mínima ao Índice de Saúde da classe j , até a conclusão do cálculo e auditoria por parte do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

A cada 05 (cinco) anos, contados da assinatura do CONTRATO, o valor do PRd_j deve ser recalculado com informações referentes ao período de doze meses compreendido no primeiro ano do ciclo contratual anterior, salvo o primeiro ciclo contratual, de forma a coincidir com a primeira REVISÃO ORDINÁRIA.

Deverá ser calculada anualmente a média do Percentual Mensal de Injúrias de Fauna da classe j ($P_{i,fauna_t}$), denominado de PD_j .

Esse percentual deve ser calculado pela seguinte fórmula:

$$PD_j = \frac{\sum_{i=1}^{12} P_{i,fauna_{t-i}}}{12}$$

Caso o PD_j auferido seja igual a zero, deve-se assumir valor igual a 0,5% para o parâmetro.

A validação do PD_j apurado pela CONCESSIONÁRIA ocorrerá por auditoria do VERIFICADOR INDEPENDENTE. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar as informações e dados que suportam o resultado do PD_j calculado ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, que deverá manifestar sua avaliação em até 30 (trinta) dias.

Para auditoria do PD_j será utilizada amostra aleatória de no mínimo 10% (dez por cento) da base de atendimentos clínicos realizados pela CONCESSIONÁRIA na classe j . Caso a avaliação apresente divergência absoluta superior a 5% (cinco por cento) em relação ao resultado aferido pela CONCESSIONÁRIA, essa deverá refazer a apuração do PD_j , que passará por nova auditoria do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

Caso o PD_j não possa ser calculado ou validado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, por culpa da CONCESSIONÁRIA, será aplicada nota mínima ao Índice Saúde da classe j .

O Fator Saúde Clínica da classe j ($F_{saúde}$) é calculado pela seguinte fórmula:

$$F_{saúde} = \frac{PD_j - PRd_j}{\sqrt{\frac{PD_j \times (1 - PD_j)}{12} + \frac{PRd_j \times (1 - PRd_j)}{36}}}$$

A partir do valor apurado para o Fator de Saúde Clínica da classe j , obtém-se os seguintes valores para o Índice de Saúde Clínica da classe j (S_j):

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

100 se: $F_{saúde} \leq 0,00$

90 se: $0,00 < F_{saúde} \leq 0,67$

75 se: $0,67 < F_{saúde} \leq 1,28$

50 se: $1,28 < F_{saúde} \leq 1,64$

25 se: $1,64 < F_{saúde} \leq 3,00$

0 se: $F_{saúde} > 3,00$

1.2 Indicador de Integridade da Flora

O INDICADOR DE INTEGRIDADE DA FLORA é resultado da seguinte fórmula:

$$INDICADOR DE INTEGRIDADE DA FLORA = I_{injúria}$$

em que:

- $I_{injúria}$: corresponde ao Índice de Injúria de Flora.

1.2.1 Injúria

O Índice de Injúria avalia a qualidade dos cuidados por meio da verificação do registro fotográfico da condição integridade dos indivíduos, classificando-os como “excelente”, “bom”, “regular”, “ruim” e “péssimo”, dependendo da presença de injúrias evidentes nos ramos e folhas, conforme método constante no ANEXO IX – MÉTODO PARA AVALIAÇÃO DE INTEGRIDADE DA FLORA.

O índice será calculado com base no percentual de classificações de integridade como “ruim” ou “péssimo” nos meses entre a assinatura do contrato e autorização para operação dos Ativos Biológicos de Flora, denominado de **PRI** e calculado pela seguinte fórmula:

$$PRI = \frac{\text{Soma dos indivíduos com classificação de integridade igual a "ruim" ou "péssimo"}}{N_{\text{coleção viva}}}$$

em que, $N_{\text{coleção viva}}$ é o número de indivíduos da coleção viva catalogados no inventário de Ativos Biológicos de Flora realizado pela CONCESSIONÁRIA.

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Caso o inventário de Ativos Biológicos de Flora a ser realizado pela CONCESSIONÁRIA não esteja concluído no momento do cálculo dos parâmetros, deve-se adotar amostra aleatória de no mínimo 25% do inventário elaborado pela CONCESSIONÁRIA até o momento do cálculo dos parâmetros.

A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao CONCEDENTE a metodologia da amostragem a ser utilizada para determinação da amostra, metodologia que deverá ser aprovada pelo CONCEDENTE.

A validação do **PRi** apurado pela CONCESSIONÁRIA ocorrerá por auditoria do VERIFICADOR INDEPENDENTE. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar as informações e dados que suportam o resultado do **PRi** calculado ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, que deverá manifestar sua avaliação em até 30 (trinta) dias.

Para auditoria do **PRi** será utilizada amostra aleatória de no mínimo 10% (dez por cento) da Base do Inventário de Ativos Biológicos de Flora selecionada pela CONCESSIONÁRIA. Caso a avaliação apresente divergência absoluta superior a 5% (cinco por cento) em relação ao resultado aferido pela CONCESSIONÁRIA, essa deverá refazer a apuração do **PRi**, que passará a passar por nova auditoria do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

Casos de inconsistências no **PRi**, implicarão em nota mínima ao Índice de Injúria, até que essas sejam resolvidas e auditadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

Deverá ser calculado anualmente com base no inventário dos Ativos Biológicos de Flora atualizado, o percentual de classificações de integridade como "ruim" ou "péssimo", denominado de **PI**.

Os cálculos do parâmetro **PI** deverão ser realizados com base em amostra aleatória de no mínimo 25% da coleção viva dos Ativos Biológicos de Flora manejados pela CONCESSIONÁRIA.

A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao CONCEDENTE a metodologia da amostragem a ser utilizada para determinação da amostra, metodologia que deverá ser aprovada pelo CONCEDENTE.

Esse percentual deve ser calculado pela seguinte fórmula:

$$PI = \frac{\text{Soma dos indivíduos com classificação de integridade igual a "ruim" ou "péssimo"}}{N_{\text{coleção viva atualizada}}}$$

em que, $N_{\text{coleção viva atualizada}}$ é o número de indivíduos da coleção viva catalogados no inventário atualizado de Ativos Biológicos de Flora realizado pela CONCESSIONÁRIA.

A validação do **PI** apurado pela CONCESSIONÁRIA ocorrerá por auditoria do VERIFICADOR INDEPENDENTE. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar as informações e dados que suportam o resultado do **PI** calculado ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, que deverá manifestar sua avaliação em até 30 (trinta) dias.

Para auditoria do **PI** será utilizada amostra aleatória de no mínimo 10% (dez por cento) da Base do Inventário de Ativos Biológicos de Flora selecionado pela CONCESSIONÁRIA. Caso a avaliação apresente divergência absoluta superior a 5% (cinco por cento) em relação ao resultado aferido pela CONCESSIONÁRIA, essa deverá refazer a apuração do **PI**, que passará a passar por nova auditoria do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

A ausência de medição do indicador por inconsistências no **PI**, implicará em nota mínima ao Índice de Injúria.

O Fator de Injúria ($F_{Injúria}$) é calculado pela seguinte fórmula:

$$F_{Injúria} = \frac{PI - PRi}{\sqrt{\frac{PI \times (1 - PI)}{N_{coleção\ viva\ atualizada}} + \frac{PRi \times (1 - PRi)}{N_{coleção\ viva}}}}$$

A partir do valor apurado para o Fator de Injúria, obtém-se os seguintes valores para o Índice de Injúria ($I_{Injúria}$):

100 se: $F_{Injúria} \leq 0,00$

90 se: $0,00 < F_{Injúria} \leq 0,67$

75 se: $0,67 < F_{Injúria} \leq 1,28$

50 se: $1,28 < F_{Injúria} \leq 1,64$

25 se: $1,64 < F_{Injúria} \leq 3,00$

0 se: $F_{Injúria} > 3,00$

1.3 Indicador de Usuários

O INDICADOR DE USUÁRIOS é resultado da seguinte fórmula:

$$INDICADOR\ DE\ USUÁRIOS = I_{satisfação}$$

em que:

- $I_{satisfação}$: corresponde ao Índice de Satisfação.

1.3.1 Satisfação

O Índice de Satisfação deverá avaliar a qualidade do atendimento aos usuários do Zoológico, Jardim Botânico e Zoo Safari por meio da avaliação de pesquisas de satisfação aplicadas aos usuários dos equipamentos.

A pesquisa de satisfação deverá ser realizada por meio de questionário aplicado por empresa especializada no tema com frequência mínima mensal a partir da emissão do TERMO DE ENTREGA DO BEM PÚBLICO.

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

A empresa especializada deverá ter pelo menos 3 (três) atestados de capacidade técnica de prestação de serviços contratados por instituições públicas ou privadas. Os atestados devem conter descrição do serviço realizado e confirmar que os serviços foram efetuados de acordo com o contratado no que diz respeito a prazos e a qualidade, conforme os seguintes itens: Nome, registro e endereço completo da pessoa jurídica emitente; Nome completo do responsável pela emissão, cargo, telefone para contato; Contrato ou documento de contratação ao qual se relaciona o atestado; Objeto e vigência contratual; Detalhamento dos serviços executados: tipo, quantidades, natureza, especificações, etc.; e Metodologias, tecnologias e outros recursos utilizados na execução.

A pesquisa de satisfação deverá ser aplicada por empresa especializada no tema, com pelo menos 200 (duzentos) usuários por mês, ter margem de erro de 5% com grau de confiança de 95% e coletar as coordenadas geográficas (latitude e longitude) do local em que a pesquisa foi aplicada.

A pesquisa deverá solicitar que os usuários avaliem em uma escala de 01 (um) a 05 (cinco), sendo que 01 (um) representa uma experiência ruim e 05 (cinco) uma experiência ótima, os temas:

- Atendimento ao usuário;
- Atendimento preferencial: portadores de necessidades especiais, gestantes e idosos;
- Segurança: percepção de segurança dos usuários;
- Instalações: avaliação dos serviços de higiene, alimentação e apoio durante a permanência;
- Sinalização vertical e horizontal: orientação dos usuários para as diferentes dependências;
- Acessos e percursos: facilidade de acesso ao local de visitação dos animais, facilidade de acesso ao prédio em si;
- Mobiliário: tipo utilitário, informativo, cabine e quiosque, elemento artístico ou paisagístico e tipo de permanência.

O Indicador de Usuários ($I_{satisfação}$) será apurado a partir das pesquisas de satisfação referentes aos últimos 12 meses e recebe os valores:

- 100 se 90% ou mais dos questionamentos forem respondidos com nota 4 ou 5;
- 90 se entre 85% e 89,99% dos questionamentos forem respondidos com nota 4 ou 5;
- 75 se entre 75% e 84,99% dos questionamentos forem respondidos com nota 4 ou 5;
- 50 se entre 65% e 74,99% dos questionamentos forem respondidos com nota 4 ou 5;
- 25 se entre 40% e 64,99% dos questionamentos forem respondidos com nota 4 ou 5;
- 00 se menos de 40% dos questionamentos forem respondidos com nota 4 ou 5.

A validação dos requisitos mínimos da empresa contratada e da metodologia de pesquisa de satisfação deverá ser aprovada por auditoria do VERIFICADOR INDEPENDENTE, que deverá apresentar sua avaliação em até 30 (trinta) dias após entrega dos documentos pela CONCESSIONÁRIA.

Para auditoria do resultado da pesquisa de satisfação será utilizada amostra aleatória de no mínimo 10% (dez por cento) das pesquisas. Caso a avaliação apresente divergência absoluta superior a 5% (cinco por cento) em relação ao resultado aferido pela CONCESSIONÁRIA, essa deverá refazer a apuração do resultado da pesquisa de satisfação, que passará por nova auditoria do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

A ausência de medição do indicador por inconsistências na pesquisa de satisfação implicará em nota mínima ao Índice de Usuários.