



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, que serão utilizados na mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA em sua execução e, conseqüentemente, na determinação da OUTORGA VARIÁVEL devida.

A seguir são detalhadas a forma e a periodicidade de medição destes INDICADORES DE DESEMPENHO.

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

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



*I<sub>saúde</sub>*



*I<sub>injúria</sub>*



*I<sub>satisfação</sub>*

|                 |            |            |            |
|-----------------|------------|------------|------------|
| Escala de Notas | <u>100</u> | <u>100</u> | <u>100</u> |
|                 | <u>90</u>  | <u>90</u>  | <u>90</u>  |
|                 | <u>70</u>  | <u>70</u>  | <u>70</u>  |
|                 | <u>50</u>  | <u>50</u>  | <u>50</u>  |
|                 | <u>25</u>  | <u>25</u>  | <u>25</u>  |
|                 | <u>00</u>  | <u>00</u>  | <u>00</u>  |

De acordo com a NF apurada, é possível obter valor, em pontos percentuais, adicional ao percentual mínimo de OUTORGA VARIÁVEL estabelecido na Cláusula Décima Terceira do CONTRATO, devido pela CONCESSIONÁRIA para o ciclo anual seguinte, conforme ANEXO XXIV.

A tabela abaixo apresenta a relação entre NF e o adicional, em pontos percentuais, devido pela CONCESSIONÁRIA, em incremento ao percentual mínimo de sua RECEITA devido a título de OUTORGA VARIÁVEL.

| Nota Final (NF)       | Pontos percentuais a serem adicionados ao parâmetro mínimo de OUTORGA VARIÁVEL |
|-----------------------|--|
| $90 \leq NF \leq 100$ | 0,00 p.p.  |
| $75 \leq NF < 90$     | 1,50 p.p.  |
| $50 \leq NF < 75$     | 2,50 p.p.  |
| $25 \leq NF < 50$     | 5,00 p.p.  |
| $00 < NF < 25$        | 7,50 p.p.  |
| 00                    | 10,00 p.p.   |

## 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:

$$INDICADOR DE BEM - ESTAR ANIMAL = I_{saúde}$$

em que:

- $I_{saúde}$ : corresponde ao Índice de Saúde Clínica

Independentemente do resultado de desempenho da CONCESSIONÁRIA apurado com base no indicador 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 redução da nota 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 Saúde Clínica

O Índice Saúde Clínica avalia a qualidade da saúde dos animais pela frequência de ocorrências de atendimentos clínicos frutos 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 em laudos clínicos documentados.

Para fins deste Índice, são considerados para compor a avaliação, no mínimo:

- Lesões decorrentes de brigas entre animais, de acidentes por inadequação de manejo ou de estrutura de recintos;
- Condições de saúde decorrentes de climatização inadequada de recintos por espécie;
- Condições de saúde decorrentes de contaminação alimentar ou ambiental, desnutrição e obesidade;
- Alta frequência de enfermidades, incluindo aquelas causadas por espécies sinantrópicas;
- Predação por animais exóticos ou domésticos.

O monitoramento e a avaliação da saúde dos animais deverão ser elaborados conforme as classes específicas para os vertebrados, a saber: mamíferos, aves, répteis e anfíbios e para invertebrados considera-se "classe", para fins de análise e cálculo do indicador, o conjunto de todas as classes (classificação taxonômica) representantes presentes no plantel. 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:

## SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

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

em que:

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

### 1.1.1.1 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 e anfíbios ou o conjunto das classes representantes dos invertebrados, deverão ser calculados os seguintes 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 Uso e 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 inferior a 0,5%, deve-se assumir valor igual a 0,5% para o parâmetro.

## SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

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.

Caso o  $PRd_j$  não possa ser calculado ou validado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, por culpa da CONCESSIONÁRIA, o  $PRd_j$  será considerado, provisoriamente, como de valor igual a 0,5%, até a conclusão do cálculo e auditoria por parte do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

A cada REVISÃO ORDINÁRIA o valor do  $PRd_j$  deve ser recalculado com informações referentes ao período dos últimos trinta e seis meses.

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 inferior a 0,5%, 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 de 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.

O índice será calculado com base no percentual de classificações de integridade como “ruim” ou “péssimo” nos meses entre a DATA DE 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 selecionados dentre os indivíduos da coleção viva catalogados no inventário de ATIVOS BIOLÓGICOS de flora realizado pela CONCESSIONÁRIA.

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

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

## SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Para auditoria do **PRi** será utilizada amostra aleatória de no mínimo 10% (dez por cento) do inventário de ATIVOS BIOLÓGICOS de Flora. 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**, o **PRi** será considerado, provisoriamente, como de valor igual a 0,5%, 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% dos ATIVOS BIOLÓGICOS de Flora manejados pela CONCESSIONÁRIA.

A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao CONCEDENTE a metodologia a ser utilizada para determinação da amostra, 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 selecionados dentre os 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) do inventário de ATIVOS BIOLÓGICOS de Flora. 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.

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

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

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

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

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

|     |     |                                |
|-----|-----|--------------------------------|
| 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 ZOOLOGICO, JARDIM BOTÂNICO e FAZENDA, essa última apenas em caso de oferta de atividades de uso público, 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.

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:

- I. Nome, registro e endereço completo da pessoa jurídica emitente;
- II. Nome completo do responsável pela emissão, cargo, telefone para contato;
- III. Contrato ou documento de contratação ao qual se relaciona o atestado;
- IV. Objeto e vigência contratual;
- V. Detalhamento dos serviços executados: tipo, quantidades, natureza, especificações, etc.; e
- VI. Metodologias, tecnologias e outros recursos utilizados na execução.

A pesquisa de satisfação deverá ser aplicada por empresa especializada no tema, incluir a oitiva de 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.



## SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

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 ATIVOS BIOLÓGICOS;
- 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 85% ou mais 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.