



CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº [·]/2021

**CONCESSÃO DE USO DE ÁREAS, ATRATIVOS E INSTALAÇÕES,
PRECEDIDA DA REALIZAÇÃO DE INVESTIMENTOS, DESTINADA À
REQUALIFICAÇÃO, MODERNIZAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO
DO JARDIM BOTÂNICO DE PORTO ALEGRE, NO ESTADO DO RIO
GRANDE DO SUL**

ANEXO C - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO



SUMÁRIO

1. DAS DISPOSIÇÕES INTRODUTÓRIAS
2. DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA
3. DOS INDICADORES DE DESEMPENHO



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

1. DAS DISPOSIÇÕES INTRODUTÓRIAS

1.1. O presente ANEXO integra o EDITAL da LICITAÇÃO, na modalidade de Concorrência Pública, com vistas à seleção da proposta mais vantajosa para contratação de CONCESSÃO DE USO DE ÁREAS, ATRATIVOS E INSTALAÇÕES, PRECEDIDA DA REALIZAÇÃO DE INVESTIMENTOS, DESTINADA À REQUALIFICAÇÃO, MODERNIZAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO JARDIM BOTÂNICO DE PORTO ALEGRE, NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, em conformidade com o EDITAL e seus ANEXOS.

1.2. Este documento disciplina o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA, destinado à permanente e constante avaliação da qualidade dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA, por intermédio dos INDICADORES DE DESEMPENHO, os quais impactarão nos ENCARGOS ACESSÓRIOS, conforme descrito a seguir.

2. DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA

2.1. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA basear-se-á em 03 (três) diferentes INDICADORES DE DESEMPENHO, que são apresentados abaixo e detalhados no capítulo seguinte:

- a) **Indicador de Limpeza e Conservação de Áreas Verdes (ILCAV);**
- b) **Indicador de Manutenção de Ativos (IMATV); e**
- c) **Indicador de Experiência do USUÁRIO (IEUSU).**

2.2. A apuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA, por meio dos INDICADORES DE DESEMPENHO referidos acima, se iniciará no 25º (vigésimo quinto) mês após a DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO, com a conclusão dos INVESTIMENTOS previstos para

o curto prazo da CONCESSÃO, e se dará em bases mensais, considerando-se, para fins de aplicação do mecanismo disciplinado na Cláusula 2.6:

- a) no 26.º mês, a apuração da nota obtida no 25.º mês (primeiro mês desde a conclusão dos INVESTIMENTOS de curto prazo);
- b) no 27.º mês, a média aritmética das notas obtidas no 25.º e 26.º mês;
- c) no 28.º mês, a média aritmética das notas obtidas no 25, 26.º e 27.º mês;
- d) no 29.º mês, a média aritmética das notas obtidas no 25, 26.º, 27.º e 28.º mês, e assim sucessivamente; e
- e) a partir do 36.º mês, a **média móvel aritmética das notas obtidas pela CONCESSIONÁRIA nos 12 (doze) meses anteriores**, assim permanecendo até o término da CONCESSÃO.

2.3. A pontuação de cada INDICADOR DE DESEMPENHO poderá variar de 0 (zero) a 4 (quatro), conforme disciplinado neste ANEXO, no Capítulo seguinte.

2.4. Cada INDICADOR DE DESEMPENHO possuirá um determinado peso, conforme o quadro abaixo:

Sigla	Indicador de Desempenho	Peso do Indicador	Nota Final do Indicador
ILCAV	Indicador de Limpeza e Conservação de Áreas Verdes	30%	ILCAV * 30%
IMATV	Indicador de Manutenção de Ativos	30%	IMATV * 30%
IEUSU	Indicador de Experiência do USUÁRIO	40%	IEUSU * 40%

2.5. O desempenho da CONCESSIONÁRIA será aferido por meio da nota final da avaliação de desempenho (NF), que consistirá no resultado da soma das multiplicações das notas dos INDICADORES DE DESEMPENHO pelo seu respectivo peso, dividido por 4 (quatro), conforme cálculo abaixo:

$$NF = \frac{(N_{ILCAV} * 30\%) + (N_{IMATV} * 30\%) + (N_{IEUSU} * 40\%) }{4}$$

4

2.6.A nota final da avaliação de desempenho (NF) impactará nos ENCARGOS ACESSÓRIOS a ser recolhida pela CONCESSIONÁRIA, conforme a tabela abaixo:

Nota Final da Avaliação de Desempenho (NF)	Acréscimo sobre os ENCARGOS ACESSÓRIOS
100,00% - 90,00%	0,0% ROB
89,99% - 80,00%	1,0% ROB
79,99% - 70,00%	2,0% ROB
69,99% - 60,00%	3,0% ROB
59,99% - 50,00%	3,5% ROB
49,99% - 40,00%	4,0% ROB
39,99% - 20,00%	4,5% ROB
19,99% - 0,00%	5,0% ROB e penalidade contratual, conforme disciplinado no CONTRATO

2.7.O desempenho da CONCESSIONÁRIA será avaliado mensalmente, e impactará nos ENCARGOS ACESSÓRIOS conforme disciplinado na Cláusula 2.2 acima.

2.8.Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão verificados mediante a análise de documentos e inspeções de campo, a serem conduzidos pelo PODER CONCEDENTE, com ou sem apoio do VERIFICADOR INDEPENDENTE, se contratado, nos termos da MINUTA DE CONTRATO. Os agentes do PODER CONCEDENTE envolvidos na fiscalização, ou seus prepostos especialmente designados, deverão ter livre acesso, em qualquer época, à documentação e aos locais de execução dos serviços delegados à CONCESSIONÁRIA.

2.9.Para facilitar as tarefas de controle e verificação, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar para o PODER CONCEDENTE todas as informações e documentação necessárias ao cômputo dos INDICADORES DE DESEMPENHO estabelecidos.

2.10. O PODER CONCEDENTE deverá justificar e demonstrar, por meio de registros (fotos, medições etc.), sempre que aplicável, todas os tipos de não-conformidades,



irregularidades ou inadequações que, porventura, tenham sido identificadas durante o processo de apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO.



3. DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

3.1. A seguir, são apresentados os INDICADORES DE DESEMPENHO que deverão ser aferidos no âmbito do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO relativamente aos SERVIÇOS delegados. O mérito destes INDICADORES, bem como suas métricas, mecanismo de pontuação, responsáveis pela medição, meio de verificação e periodicidade de apuração poderão ser modificados no âmbito das REVISÕES ORDINÁRIAS, conforme disciplinado no CONTRATO.

ILCAV	INDICADOR LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES
OBJETIVO Monitorar o cumprimento das rotinas de serviços de limpeza e conservação de áreas verdes contidas na ÁREA DE CONCESSÃO e sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, por meio da percepção e satisfação dos USUÁRIOS e aferição em campo pelo PODER CONCEDENTE, diretamente ou por meio do VERIFICADOR INDEPENDENTE.	
FORMA DE MEDIÇÃO <u>AFERIÇÃO 01</u> - Será inspecionado o cumprimento, por parte da CONCESSIONÁRIA, às metas e ações fixadas em seu Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS), devidamente aprovado pelo PODER CONCEDENTE, notadamente quanto à existência e efetiva utilização de locais apropriados para armazenamento de resíduos coletados nos núcleos até a destinação para a coleta pública / locais apropriados de destinação final. O cumprimento do PGRS corresponderá, portanto, ao índice percentual de cumprimento de suas metas, o qual deverá ser calculado pelo Sistema de Gestão de Ativos - SGA. O SGA deverá gerar relatórios mensais com o índice percentual de cumprimento das metas do PGRS para apresentá-los ao PODER CONCEDENTE. O PODER CONCEDENTE deverá realizar, dentro da respectiva periodicidade do indicador, pelo menos 3 (três) inspeções de campo para acompanhar a execução do PGRS e poder verificar seu adequado cumprimento, sem a necessidade de aviso prévio à CONCESSIONÁRIA. As inspeções de campo serão utilizadas como base amostral da verificação e avaliação do cumprimento ao PGRS. Em caso de divergência entre os dados registrados no SGA e as informações coletadas na inspeção de campo, deverá ser feita uma análise técnica pelo PODER CONCEDENTE, com apoio da CONCESSIONÁRIA, se necessário, para determinar a razão desta divergência. Caso se comprove que os registros do SGA apresentam erros, estes deverão ser substituídos pelos dados coletados em campo. Essa substituição deverá ser feita pela CONCESSIONÁRIA diretamente no SGA. <u>AFERIÇÃO 02</u> - Por meio dos questionários da pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS, prevista no CADERNO DE ENCARGOS, a CONCESSIONÁRIA deverá capturar a percepção destes quanto aos seguintes temas: a) Limpeza e higiene das instalações, espaços e SERVIÇOS da ÁREA DA CONCESSÃO; e b) Manutenção e conservação das áreas verdes (paisagismo, gramados, vegetação nas trilhas) nas zonas de visitação da ÁREA DA CONCESSÃO.	

ILCAV	INDICADOR LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES																		
MECANISMO DE PONTUAÇÃO																			
<u>AFERIÇÃO 01</u> - Com base nos relatórios mensais contendo os índices percentuais de cumprimento das metas do Plano, gerados pelo SGA, serão aplicados os seguintes parâmetros de pontuação:																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Critério</th> <th>Pontuação mensal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cumprimento do plano $\geq 90\%$</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>$90\% >$ Cumprimento do plano $\geq 70\%$</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>$70\% >$ Cumprimento do plano $\geq 50\%$</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>$50\% >$ Cumprimento do plano $> 25\%$</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>$25\% \geq$ Cumprimento do plano</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>				Critério	Pontuação mensal	Cumprimento do plano $\geq 90\%$	4	$90\% >$ Cumprimento do plano $\geq 70\%$	3	$70\% >$ Cumprimento do plano $\geq 50\%$	2	$50\% >$ Cumprimento do plano $> 25\%$	1	$25\% \geq$ Cumprimento do plano	0				
Critério	Pontuação mensal																		
Cumprimento do plano $\geq 90\%$	4																		
$90\% >$ Cumprimento do plano $\geq 70\%$	3																		
$70\% >$ Cumprimento do plano $\geq 50\%$	2																		
$50\% >$ Cumprimento do plano $> 25\%$	1																		
$25\% \geq$ Cumprimento do plano	0																		
A pontuação anual será aferida conforme a seguinte fórmula:																			
$NI = \frac{\sum_1^{12} P_c}{12}$																			
onde: PC = Pontuação mensal de cumprimento																			
<u>AFERIÇÃO 02</u> - A Nota do Indicador consistirá na média aritmética das pesquisas realizadas junto aos USUÁRIOS ao longo do período de 12 (doze) meses, considerados os seguintes parâmetros:																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Quesito</th> <th>Fórmula - índice de desempenho</th> <th>Gradação</th> <th>Pontuação</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">Pesquisa de Satisfação</td> <td rowspan="5"> $NI = \frac{\sum_v \sum_i x_{iv}}{n_i n_v}$, em que: <i>NI = pontuação do indicador satisfação dos USUÁRIOS</i> <i>x_{iv} = Nota do indicador i, do visitante v</i> <i>n_i = Total de indicadores</i> <i>n_v = Total de USUÁRIOS que correspondem à pesquisa</i> </td> <td>NI ≥ 8</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>$7,9 > NI \geq 7$</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>$6,9 > NI \geq 6$</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>$5,9 > NI \geq 5$</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>NI $< 4,9$</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>				Quesito	Fórmula - índice de desempenho	Gradação	Pontuação	Pesquisa de Satisfação	$NI = \frac{\sum_v \sum_i x_{iv}}{n_i n_v}$, em que: <i>NI = pontuação do indicador satisfação dos USUÁRIOS</i> <i>x_{iv} = Nota do indicador i, do visitante v</i> <i>n_i = Total de indicadores</i> <i>n_v = Total de USUÁRIOS que correspondem à pesquisa</i>	NI ≥ 8	4	$7,9 > NI \geq 7$	3	$6,9 > NI \geq 6$	2	$5,9 > NI \geq 5$	1	NI $< 4,9$	0
Quesito	Fórmula - índice de desempenho	Gradação	Pontuação																
Pesquisa de Satisfação	$NI = \frac{\sum_v \sum_i x_{iv}}{n_i n_v}$, em que: <i>NI = pontuação do indicador satisfação dos USUÁRIOS</i> <i>x_{iv} = Nota do indicador i, do visitante v</i> <i>n_i = Total de indicadores</i> <i>n_v = Total de USUÁRIOS que correspondem à pesquisa</i>	NI ≥ 8	4																
		$7,9 > NI \geq 7$	3																
		$6,9 > NI \geq 6$	2																
		$5,9 > NI \geq 5$	1																
		NI $< 4,9$	0																
A média aritmética das AFERIÇÕES 01 e 02 consistirá na nota final do Indicador.																			
RESPONSÁVEIS PELA MEDIÇÃO		MEIO DE VERIFICAÇÃO																	
		Inspeção e Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO																	

ILCAV	INDICADOR LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES
	CONCESSIONÁRIA, sob a fiscalização do PODER CONCEDENTE e/ou do VERIFICADOR INDEPENDENTE
ATIVÇÃO 25º mês da CONCESSÃO	PERIODICIDADE DA APURAÇÃO 12 (doze) meses

IMATV	INDICADOR MANUTENÇÃO DE ATIVOS
OBJETIVO Monitorar o cumprimento e a efetividade das rotinas de manutenção preventiva e preditiva dos ativos instalados, localizados ou operando na ÁREA DE CONCESSÃO e sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.	
FORMA DE MEDIÇÃO Será inspecionado o cumprimento, por parte da CONCESSIONÁRIA, às metas e ações fixadas em seu Plano de Manutenção de Ativos, devidamente aprovado pelo PODER CONCEDENTE, notadamente quanto à capacidade de resposta da CONCESSIONÁRIA às solicitações do PODER CONCEDENTE referentes à manutenção e SERVIÇOS previstos no CADERNO DE ENCARGOS e disponibilidade de SERVIÇOS e equipamentos essenciais da CONCESSÃO. O cumprimento do Plano de Manutenção de Ativos corresponderá, portanto, ao índice percentual de cumprimento de suas metas, o qual deverá ser calculado pelo Sistema de Gestão de Ativos - SGA. O SGA deverá gerar relatórios mensais com o índice percentual de cumprimento das metas do Plano para apresentá-los ao PODER CONCEDENTE. O PODER CONCEDENTE deverá realizar, dentro da respectiva periodicidade do indicador, pelo menos 3 (três) inspeções de campo para acompanhar a execução do Plano e poder verificar seu adequado cumprimento, sem a necessidade de aviso prévio à CONCESSIONÁRIA. As inspeções de campo serão utilizadas como base amostral da verificação e avaliação do cumprimento ao Plano. Em caso de divergência entre os dados registrados no SGA e as informações coletadas na inspeção de campo, deverá ser feita uma análise técnica pelo PODER CONCEDENTE, com apoio da CONCESSIONÁRIA, se necessário, para determinar a razão desta divergência. Caso se comprove que os registros do SGA apresentam erros, estes deverão ser substituídos pelos dados coletados em campo. Essa substituição deverá ser feita pela CONCESSIONÁRIA diretamente no SGA.	
MECANISMO DE PONTUAÇÃO Com base nos relatórios mensais contendo os índices percentuais de cumprimento das metas do Plano, gerados pelo SGA, serão aplicados os seguintes parâmetros de pontuação:	

IMATV	INDICADOR MANUTENÇÃO DE ATIVOS												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Critério</th> <th>Pontuação mensal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cumprimento do plano $\geq 90\%$</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>$90\% >$ Cumprimento do plano $\geq 70\%$</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>$70\% >$ Cumprimento do plano $\geq 50\%$</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>$50\% >$ Cumprimento do plano $> 25\%$</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>$25\% \geq$ Cumprimento do plano</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Critério	Pontuação mensal	Cumprimento do plano $\geq 90\%$	4	$90\% >$ Cumprimento do plano $\geq 70\%$	3	$70\% >$ Cumprimento do plano $\geq 50\%$	2	$50\% >$ Cumprimento do plano $> 25\%$	1	$25\% \geq$ Cumprimento do plano	0
Critério	Pontuação mensal												
Cumprimento do plano $\geq 90\%$	4												
$90\% >$ Cumprimento do plano $\geq 70\%$	3												
$70\% >$ Cumprimento do plano $\geq 50\%$	2												
$50\% >$ Cumprimento do plano $> 25\%$	1												
$25\% \geq$ Cumprimento do plano	0												
<p>A pontuação anual será aferida conforme a seguinte fórmula:</p> $NI = \frac{\sum_1^{12} P_c}{12}$ <p>onde: PC = Pontuação mensal de cumprimento</p>													
<p>RESPONSÁVEIS PELA MEDIÇÃO</p> <p>O SGA da CONCESSIONÁRIA deverá gerar relatórios mensais com o índice percentual de cumprimento das metas do Plano para apresentá-los ao PODER CONCEDENTE. O PODER CONCEDENTE deverá realizar, dentro da respectiva periodicidade do indicador, pelo menos 3 (três) inspeções de campo para acompanhar a execução do Plano e poder verificar seu adequado cumprimento, sem a necessidade de aviso prévio à CONCESSIONÁRIA.</p>	<p>MEIO DE VERIFICAÇÃO</p> <p>Inspeção</p>												
<p>ATIVAÇÃO</p> <p>25º mês da CONCESSÃO</p>	<p>PERIODICIDADE DA APURAÇÃO</p> <p>12 (doze) meses</p>												

IEUSU	INDICADOR EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO
OBJETIVO Aferir o grau de satisfação dos USUÁRIOS em relação às experiências proporcionadas pela visita no PARQUE, por meio de questionários de satisfação aplicados de forma presencial ou online.	
FORMA DE MEDIÇÃO Por meio dos questionários da pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS, prevista no CADERNO DE ENCARGOS, a CONCESSIONÁRIA deverá capturar a percepção destes quanto aos seguintes temas: <u>Disponibilidade de Informações</u> <ul style="list-style-type: none">• Sinalização interna ao PARQUE;• Informações sobre os atrativos no espaço físico do PARQUE; e• Informações sobre os atrativos e atividades em outras ferramentas de comunicação e interação com o público. <u>Satisfação Relativa aos Tempos de Espera</u> <ul style="list-style-type: none">• Tempo de espera para a entrada no PARQUE;• Tempo de espera para uso de SERVIÇOS; e• Tempo de espera para visita de atrativos. <u>Satisfação Relativa à Qualidade dos Produtos e SERVIÇOS</u> <u>Cortesia e Atendimento dos Funcionários da CONCESSÃO</u> <u>Acessibilidade na ÁREA DA CONCESSÃO</u> <u>Sensação de Segurança dos USUÁRIOS (Integridade Física)</u> <u>Manutenção e Conservação de Instalações, Espaços e SERVIÇOS de Visita</u> <u>Experiência do USUÁRIO</u> <ul style="list-style-type: none">• Qualidade de sua interação com a natureza e contato com o conteúdo intangível - natural, cultural e social do PARQUE; e	

IEUSU	INDICADOR EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO																		
<ul style="list-style-type: none"> Expectativas atendidas em relação ao conteúdo divulgado acerca do PARQUE. 																			
MECANISMO DE PONTUAÇÃO																			
<p>A Nota do Indicador consistirá na média aritmética das pesquisas realizadas junto aos USUÁRIOS ao longo do período de 12 (doze) meses, considerados os seguintes parâmetros:</p>																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Quesito</th> <th>Fórmula - índice de desempenho</th> <th>Gradação</th> <th>Pontuação</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5"><i>Pesquisa de Satisfação</i></td> <td rowspan="5"> $NI = \frac{\sum_v \sum_i x_{iv}}{n_i n_v}, \text{ em que:}$ <p><i>NI = pontuação do indicador satisfação dos USUÁRIOS</i> <i>x_{iv} = Nota do indicador i, do visitante v</i> <i>n_i = Total de indicadores</i> <i>n_v = Total de USUÁRIOS que correspondem à pesquisa</i></p> </td> <td>NI ≥ 8</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>7,9 > NI ≥ 7</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>6,9 > NI ≥ 6</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>5,9 > NI ≥ 5</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>NI < 4,9</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>				Quesito	Fórmula - índice de desempenho	Gradação	Pontuação	<i>Pesquisa de Satisfação</i>	$NI = \frac{\sum_v \sum_i x_{iv}}{n_i n_v}, \text{ em que:}$ <p><i>NI = pontuação do indicador satisfação dos USUÁRIOS</i> <i>x_{iv} = Nota do indicador i, do visitante v</i> <i>n_i = Total de indicadores</i> <i>n_v = Total de USUÁRIOS que correspondem à pesquisa</i></p>	NI ≥ 8	4	7,9 > NI ≥ 7	3	6,9 > NI ≥ 6	2	5,9 > NI ≥ 5	1	NI < 4,9	0
Quesito	Fórmula - índice de desempenho	Gradação	Pontuação																
<i>Pesquisa de Satisfação</i>	$NI = \frac{\sum_v \sum_i x_{iv}}{n_i n_v}, \text{ em que:}$ <p><i>NI = pontuação do indicador satisfação dos USUÁRIOS</i> <i>x_{iv} = Nota do indicador i, do visitante v</i> <i>n_i = Total de indicadores</i> <i>n_v = Total de USUÁRIOS que correspondem à pesquisa</i></p>	NI ≥ 8	4																
		7,9 > NI ≥ 7	3																
		6,9 > NI ≥ 6	2																
		5,9 > NI ≥ 5	1																
		NI < 4,9	0																
RESPONSÁVEIS PELA MEDIÇÃO		MEIO DE VERIFICAÇÃO																	
As Pesquisas deverão ser concebidas e aplicadas pela CONCESSIONÁRIA e sua conformidade deverá ser aferida pelo PODER CONCEDENTE e/ou pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE		Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO																	
ATIVAÇÃO		PERIODICIDADE DA APURAÇÃO																	
25º mês da CONCESSÃO		12 (doze) meses																	