

**INDICADORES E MONITORAMENTO**  
**Conecta Bike Barueri - A sustentabilidade que conecta os nossos parques.**

**1. DESCRIÇÃO GERAL**

O sistema de indicadores e monitoramento tem como finalidade acompanhar, de forma contínua e objetiva, o desempenho da execução do projeto, permitindo a avaliação da eficiência operacional, da qualidade dos serviços prestados e do alcance das metas estabelecidas.

Por meio da definição de indicadores mensuráveis e da coleta sistemática de dados, busca-se subsidiar a tomada de decisão, promover ajustes operacionais e assegurar a transparência na gestão, garantindo o alinhamento entre a execução do serviço e os resultados esperados.

**2. INDICADORES DE DESEMPENHO (KPIs)**

A avaliação da execução do serviço será realizada por meio de indicadores de desempenho (KPIs), estruturados de forma objetiva, mensurável e auditável, com a finalidade de aferir a qualidade, eficiência e regularidade da operação do sistema de bicicletas compartilhadas. Esses indicadores permitirão o monitoramento contínuo da prestação do serviço, subsidiando a tomada de decisão administrativa, a aplicação de eventuais ajustes operacionais e a vinculação do pagamento aos resultados efetivamente alcançados, em consonância com os princípios da eficiência, transparência e foco em resultados na gestão pública, a saber:

| Indicador                        | Definição                                                                   | Forma de Cálculo                                                                                                                   | Fonte de Dados                                        | Meta                                                                                      | Periodicidade                | Peso |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------|
| Disponibilidade dos equipamentos | Mede a proporção da frota apta para uso em relação ao total previsto        | $(\text{N}^\circ \text{ de bicicletas disponíveis} \div \text{N}^\circ \text{ total de bicicletas previstas}) \times 100$          | Sistema de geolocalização e/ou plataforma operacional | $\geq 95\%$                                                                               | Diária (consolidação mensal) | 20   |
| Taxa de utilização               | Mede o nível de uso dos equipamentos disponibilizados                       | $\text{N}^\circ \text{ total de viagens realizadas} \div \text{N}^\circ \text{ de bicicletas} \div \text{n}^\circ \text{ de dias}$ | Aplicativo e/ou sistema de viagens                    | Média mensal $\geq 50$ viagens /dia<br>Média mensal $\geq 300$ viagens domingos /feriados | Mensal                       | 15   |
| Tempo de manutenção              | Mede a agilidade na correção de falhas                                      | $\text{Soma do tempo de atendimento de manutenção} \div \text{N}^\circ \text{ de ocorrências}$                                     | Sistema de chamados ou manutenção                     | $\leq 24$ horas                                                                           | Mensal                       | 15   |
| Tempo de redistribuição          | Mede o tempo para reorganização da frota em campo                           | Tempo médio entre identificação de concentração e redistribuição efetiva                                                           | Sistema de monitoramento e/ou logs operacionais       | $\leq 60$ minutos                                                                         | Mensal                       | 10   |
| Usuários ativos                  | Quantidade de usuários que utilizaram o sistema ao menos uma vez no período | $\text{N}^\circ \text{ de usuários únicos com pelo menos 1 viagem no mês}$                                                         | Base de dados do aplicativo                           | $\geq 500/\text{mês}$ (média consolidada)                                                 | Mensal                       | 10   |
| Satisfação dos usuários          | Mede a percepção geral da qualidade do serviço                              | $(\text{Respostas "satisfeito"} + \text{"muito satisfeito"}) \div \text{total de respostas} \times 100$                            | Pesquisa de satisfação validada                       | $\geq 80\%$                                                                               | Mensal                       | 15   |

| Indicador              | Definição                                     | Forma de Cálculo                                                                                                              | Fonte de Dados                                    | Meta                                | Periodicidade | Peso |
|------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------|------|
| Incidência de falhas   | Mede a proporção de equipamentos com defeito  | $(\text{N}^\circ \text{ de bicicletas com falha} \div \text{N}^\circ \text{ total de bicicletas}) \times 100$                 | Sistema de manutenção e/ou registros operacionais | $\leq 5\%$                          | Mensal        | 10   |
| Atendimento ao usuário | Mede a eficiência no atendimento das demandas | $(\text{N}^\circ \text{ de atendimentos concluídos em até 24h} \div \text{N}^\circ \text{ total de atendimentos}) \times 100$ | Sistema de atendimento (SAC)                      | $\geq 90\%$ das demandas em até 24h | Mensal        | 5    |
| Total                  | —                                             | —                                                                                                                             | —                                                 |                                     | —             | 100  |

A pontuação de cada indicador será calculada de forma proporcional ao grau de atingimento da meta estabelecida, considerando a relação entre o resultado obtido e a meta definida, aplicada ao peso do respectivo indicador.

Para fins de cálculo, será utilizada a seguinte fórmula:

**Pontuação do indicador = (Resultado obtido ÷ Meta estabelecida) × Peso do indicador,** limitada ao valor máximo do peso atribuído.

### 2.1. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Quanto a pesquisa de satisfação dos usuários, essa será realizada mensalmente, com amostra dos usuários ativos ou 100 respondentes, utilizando meios digitais como aplicativo, notificações e QR Codes. O questionário será padronizado, abrangendo aspectos como uso do sistema, condições dos equipamentos, segurança, disponibilidade e atendimento, com respostas em escala de (1 a 10).

O índice de satisfação será calculado com base no percentual de avaliações positivas (“satisfeito” nota 7 e 8 e “muito satisfeito”, nota 9 e 10), com meta mínima de 80%. Os dados deverão ser auditáveis, garantindo anonimato, integridade e transparência, e poderão ser verificados pelo Poder Público a qualquer tempo.

Os resultados subsidiarão a apuração dos KPIs, a melhoria contínua do serviço e a gestão da parceria.

### 2.2. PERIODICIDADE DE AVALIAÇÃO

A periodicidade de avaliação do sistema de monitoramento será estruturada de forma a garantir acompanhamento contínuo e análise estratégica dos resultados, conforme descrito a seguir:

- Monitoramento operacional: Realizado diariamente, com foco no acompanhamento em tempo real das atividades e da disponibilidade dos equipamentos;
- Consolidação de indicadores: realizada mensalmente, permitindo a análise dos dados consolidados e a verificação do desempenho em relação às metas estabelecidas;
- Relatórios de desempenho: elaborados mensalmente, contendo informações operacionais, análise de indicadores e recomendações de melhoria;
- Avaliação estratégica: realizada trimestralmente, com o objetivo de avaliar os resultados globais do projeto, revisar estratégias e definir eventuais ajustes.

### 2.3. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

Cada indicador será mensurado individualmente, considerando o grau de cumprimento da meta estabelecida, conforme a seguinte escala de pontuação:

- atingimento igual ou superior a 85% da meta: receber 100% do pagamento;
- atingimento entre 70% e 84% da meta: 80% do pagamento;
- atingimento entre 50% e 69% da meta: 70% do pagamento;
- atingimento inferior a 50% da meta: até 50% do valor da remuneração, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

A pontuação final corresponderá à soma dos pontos obtidos em todos os indicadores avaliados no período de referência.

### 2.4. CLASSIFICAÇÃO DE DESEMPENHO

Com base na pontuação final apurada, a execução será classificada conforme os seguintes parâmetros:

| Pontuação Final | Classificação  |
|-----------------|----------------|
| ≥ 85 pontos     | Excelente      |
| 70 a 84 pontos  | Adequado       |
| 50 a 69 pontos  | Regular        |
| < 50 pontos     | Insatisfatório |

## 3. MODELO DE REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO POR DESEMPENHO

O repasse de recursos públicos será realizado de forma mensal, condicionado ao desempenho aferido por indicadores previamente estabelecidos, conforme metodologia de monitoramento por resultados.

A remuneração da Organização Social estará diretamente vinculada ao desempenho apurado nos indicadores estabelecidos, sendo calculada com base na pontuação final obtida no período de referência, a saber:

O pagamento mensal será realizado conforme a seguinte proporção:

- ≥ 85 pontos: 100% do valor da remuneração mensal;
- 70 a 84 pontos: 90% do valor da remuneração mensal;
- 50 a 69 pontos: 70% do valor da remuneração mensal;
- < 50 pontos: até 50% do valor da remuneração, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

## 4. RESULTADOS PRETENDIDOS

A implementação do sistema de bicicletas compartilhadas tem como objetivo promover melhorias significativas na utilização dos espaços públicos, na mobilidade urbana e na qualidade de vida da população.

Espera-se, como resultado direto da implantação da solução, o aumento da atratividade e da frequência de uso do Parque da Juventude e consequentemente do Parque Linear, proporcionando aos usuários uma alternativa de deslocamento interno eficiente, acessível e ambientalmente



sustentável. A iniciativa também se alinha às diretrizes de promoção da saúde e bem-estar, ao estimular a prática de atividades físicas e o uso qualificado dos espaços públicos, refletindo positivamente na qualidade de vida da população.

A avaliação da execução do objeto será realizada por meio de sistema estruturado de indicadores de desempenho, com metodologia de pontuação ponderada, totalizando 100 (cem) pontos, em conformidade com os princípios de monitoramento e avaliação de resultados.

## **5. CONSEQUÊNCIAS OPERACIONAIS**

O descumprimento das metas estabelecidas ou a inexecução parcial ou total do objeto poderá ensejar a aplicação sanções administrativas previstas no instrumento de parceria, incluindo advertência, multa, suspensão e rescisão, sem prejuízo da aplicação de glosas decorrentes do desempenho apurado por indicadores.

A classificação de desempenho apurada com base nos indicadores estabelecidos implicará as seguintes consequências operacionais:

- Excelente: manutenção regular da execução do serviço, sem necessidade de medidas corretivas adicionais;
- Regular: manutenção regular da execução do serviço, podendo haver necessidade de medidas corretivas adicionais e demais providências cabíveis;
- Regular: obrigatoriedade de apresentação e implementação de plano de ação corretiva, nos prazos e condições definidos pela Administração Pública e sujeito as demais providências cabíveis;
- Insatisfatório: sujeição à aplicação de sanções administrativas previstas no instrumento de parceria, sem prejuízo da adoção de medidas corretivas e demais providências cabíveis.

Os indicadores poderão ser revistos mediante justificativa técnica e aprovação da Administração, visando adequação à dinâmica operacional e ao interesse público.

A aplicação das penalidades deverá observar a gravidade da não conformidade, a reincidência e o impacto na prestação do serviço, podendo ser precedida da exigência de plano de ação corretiva, conforme diretrizes estabelecidas no Plano de Gestão e Governança.

## **6. MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO**

A Administração Pública realizará o acompanhamento da execução do projeto de forma contínua, por meio do acesso ao sistema da organização parceira, possibilitando o monitoramento em tempo real das informações operacionais.

O monitoramento da execução do Sistema de Bicicletas Compartilhadas será estruturado com base em indicadores de desempenho previamente definidos, com metas, pesos e critérios objetivos, permitindo uma avaliação contínua, mensurável e integrada da operação, incluindo dimensões operacionais, de qualidade e financeiras.

Nesse contexto, o primeiro critério refere-se à disponibilidade dos equipamentos, que estabelece a manutenção mínima de 95% da frota operacional, garantindo a continuidade e confiabilidade do serviço. Em complemento, a taxa de utilização do sistema avalia a adesão dos usuários, sendo



definida a meta mínima de 50 viagens por dia no mês e 300 viagens por domingo e feriado no mês, demonstrando a efetividade da demanda atendida.

No campo da eficiência operacional, são considerados o tempo de manutenção, limitado a até 24 horas para correção de falhas, e o tempo de redistribuição da frota, que deve ocorrer em até 60 minutos, assegurando adequada distribuição e funcionamento do sistema nos pontos de uso.

Quanto ao engajamento dos usuários, o indicador de usuários ativos estabelece a meta mínima de 500 usuários por mês, enquanto o índice de satisfação dos usuários deve atingir pelo menos 80% de avaliações positivas, refletindo a qualidade percebida do serviço prestado.

Na dimensão de confiabilidade, a incidência de falhas deve ser mantida em patamar igual ou inferior a 5% da frota, garantindo padrões adequados de funcionamento. Já no atendimento ao usuário, determina-se que ao menos 90% das demandas sejam resolvidas em até 24 horas, assegurando eficiência na resposta às ocorrências e solicitações.

Adicionalmente, o sistema incorpora a dimensão financeira como critério de monitoramento, abrangendo a análise da execução orçamentária, da compatibilidade entre custos e entregas realizadas e da regularidade dos registros financeiros. Essa avaliação visa assegurar o equilíbrio econômico da operação, a correta aplicação dos recursos e a aderência às condições pactuadas, garantindo transparência e responsabilidade na gestão.

A dimensão financeira será acompanhada por meio da análise da execução orçamentária e da regularidade dos registros, não compondo pontuação no sistema de indicadores, mas servindo como instrumento complementar de fiscalização.

Todos os indicadores compõem um sistema de avaliação ponderado, totalizando 100 pontos, permitindo a mensuração global do desempenho da operação e servindo como base para o acompanhamento contínuo, a tomada de decisão, a transparência da gestão e a vinculação dos resultados à performance do projeto.

## **7. TRANSPARÊNCIA E AUDITABILIDADE**

A execução do projeto deverá observar integralmente os princípios de transparência e rastreabilidade das informações. Todos os dados operacionais e financeiros deverão ser devidamente registrados, organizados e disponibilizados de forma a permitir sua verificação a qualquer tempo.

Os registros deverão assegurar condições adequadas para auditoria, garantindo acesso às informações, histórico das operações e consistência dos dados.

A organização parceira deverá assegurar a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, garantindo a proteção dos dados dos usuários e a adoção de medidas de segurança da informação.

## **Secretaria de Recursos Naturais e Meio Ambiente**



Avenida Henriqueta Mendes Guerra, 1.124 - Centro  
CEP: 06401-160 - Barueri/SP



sema@barueri.sp.gov.br



(11) 4199-1500