# SUBANEXO B DO CONTRATO – INDICADORES E SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

**OBJETO: CONCESSÃO ADMINISTRATIVA DOS SERVIÇOS DE GESTÃO, OPERAÇÃO, APOIO À VISITAÇÃO, EXECUÇÃO DE OBRAS, BEM COMO A CONSERVAÇÃO E A MANUTENÇÃO DO "PARQUE NATURAL MUNICIPAL AUGUSTO RUSCHI – PNMAR".**

## 1. DISPOSIÇÕES INICIAIS

1.1. O presente SUBANEXO integra o CONTRATO para CONCESSÃO ADMINISTRATIVA DOS SERVIÇOS DE GESTÃO, OPERAÇÃO, APOIO À VISITAÇÃO, EXECUÇÃO DE OBRAS, BEM COMO A CONSERVAÇÃO E A MANUTENÇÃO DO "PARQUE NATURAL MUNICIPAL AUGUSTO RUSCHI – PNMAR", em conformidade com o EDITAL e seus ANEXOS.

1.2. Este documento disciplina o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO do CONCESSIONÁRIO quanto à prestação dos serviços de gestão, operação, apoio à visitação, execução de obras, bem como a conservação e a manutenção do "Parque Natural Municipal Augusto Ruschi – PNMAR", destinado à permanente e constante avaliação da qualidade dos SERVIÇOS prestados pelo CONCESSIONÁRIO, por intermédio dos INDICADORES DE DESEMPENHO, os quais poderão impactar na CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL MÁXIMA.

1.3. A metodologia de aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO deve estar apta a ser implementada quando do início da incidência do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

1.4. O VERIFICADOR INDEPENDENTE não substitui nem afasta o exercício do poder de fiscalização do PODER CONCEDENTE, do GESTOR DO CONTRATO e dos FISCAIS DO CONTRATO no âmbito da CONCESSÃO.

1.5. Sem prejuízo da apuração realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, o CONCESSIONÁRIO poderá realizar sua própria apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO contemplados no presente CONTRATO.

1.6. Os novos equipamentos não obrigatórios que venham a ser disponibilizados pelo CONCESSIONÁRIO também deverão ser incluidos nas avaliações a serem efetuadas pelo verificador independente.

## 2. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DO CONCESSIONÁRIO

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

a. Indicador de Conformidade (ICO);
b. Indicador de Disponibilidade (IDI); e
c. Indicador de Experiência do USUÁRIO (IEU).

2.2. A apuração do desempenho do CONCESSIONÁRIO, por meio dos INDICADORES DE DESEMPENHO referidos acima, se iniciará no 10º (décimo) mês após a Ordem de Início das Operações (O.I.O), e se dará em bases mensais, como disposto neste SUBANEXO.

2.2.1. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO disciplinado neste SUBANEXO será aplicado especificamente para o PARQUE AUGUSTO RUSCHI, sendo que, para fins do disposto no item 2.6 e aferição do eventual decréscimo sobre a CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL MÁXIMA, considerar-se-á a média aritmética das Notas Finais obtidas nas últimas três avaliações.

2.2.2. Para as duas primeiras avaliações da CONCESSÃO serão consideradas apenas a média aritmética das avaliações disponíveis.

2.3. A pontuação de cada INDICADOR DE DESEMPENHO poderá variar de 0 (zero) a 1 (um), conforme disciplinado neste SUBANEXO, nos capítulos seguintes.

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

| Sigla | Indicador de Desempenho | Peso do Indicador |
|---|---|---|
| ICO | Indicador de Conformidade | 10% |
| IDI | Indicador de Disponibilidade | 60% |
| IEU | Indicador de Experiência do Usuário | 30% |

2.5. O desempenho do CONCESSIONÁRIO será aferido por meio da Nota Final (NF) da avaliação de desempenho, conforme cálculo abaixo:

$$NF = (ICO \times 10) + (IDI \times 60) + (IEU \times 30)$$

2.5.1. A nota final expressará o percentual de desempenho do CONCESSIONÁRIO no trimestre a que a avaliação se refere.

2.6. A média trimestral da Nota Final (NF) da avaliação de desempenho poderá impactar na CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL MÁXIMA, conforme exposto na tabela abaixo:

| Média da Nota Final (NF) da avaliação de desempenho | DESCONTO NA CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL MÁXIMA |
|---|---|
| 100,00% - 90,00% | 0% |
| 89,99% - 80,00% | 5% |
| 79,99% - 70,00% | 10% |
| 69,99% - 60,00% | 15% |
| 59,99% - 0,00% | 20% |

2.6.1. Atingida reiteradamente Nota Final inferior a 60% (sessenta por cento), caracterizado por 3 (três) atingimentos consecutivos ou 6 (seis) atingimentos alternados, poderão ser acionados pelo PODER CONCEDENTE os dispositivos que disciplinam a caducidade da CONCESSÃO.

2.6.2. Será considerado 6 (seis) atingimentos alternados ao longo da vida do Projeto, correspondente a todo o periodo de CONCESSÃO, independentemente de alteração da pessoa do CONCESSIONÁRIO pelos termos contratual.

2.7. O desempenho do CONCESSIONÁRIO impactará na CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL MÁXIMA a partir do 13º mês após a Ordem de Início de Operações (O.I.O.), com a aplicação da nota trimestral final de desempenho relativa aos meses 10, 11 e 12 da CONCESSÃO, conforme disciplinado na Cláusula 2.2 acima.

2.7.1. A nota trimestral final de desempenho vigorará por 03 (três) meses, até que sobrevenha nova avaliação trimestral.

2.8. Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão verificados mediante a análise de documentos e inspeções de campo, a serem conduzidos pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, nos termos da MINUTA DE CONTRATO.

2.9. Os agentes do VERIFICADOR INDEPENDENTE 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 ao CONCESSIONÁRIO.

2.10. Para facilitar as tarefas de controle e verificação, o CONCESSIONÁRIO deverá disponibilizar para o PODER CONCEDENTE e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE todas as informações e documentação necessárias ao cômputo dos INDICADORES DE DESEMPENHO estabelecidos.

2.11. O PODER CONCEDENTE, diretamente ou por meio do VERIFICADOR INDEPENDENTE, deverá justificar e demonstrar, por meio de registros (fotos, medições etc.), sempre que aplicável, todos os tipos de não-conformidades, irregularidades ou inadequações que, porventura, tenham sido identificadas durante o processo de apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

2.12. A seguir, são apresentados os INDICADORES DE DESEMPENHO. 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.

## 3. INDICADOR DE CONFORMIDADE (ICO)

3.1. O Indicador de Conformidade (ICO) objetiva a mensuração do cumprimento de obrigações assumidas pelo CONCESSIONÁRIO no âmbito da CONCESSÃO, mediante a entrega de documentos e relatórios contratuais sob sua responsabilidade, tal como disciplinado no SUBANEXO A DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS.

3.2. O sistema de pontuação pertinente ao Indicador de Conformidade (ICO) observará o disposto no quadro abaixo:

| QUADRO DE QUESITOS DE AVALIAÇÃO – INDICADOR DE CONFORMIDADE (ICO) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **ID** | **QUESITO DE AVALIAÇÃO** | **NOTA** | | **ORIENTAÇÃO** |
| | | **A** | **B** | |
| ICO1 | Relatório Anual | 1 | 0 | Foi apresentado o último Relatório Anual, nos termos do SUBANEXO A DO CONTRATO - CADERNO DE ENCARGOS, subcláusula 18.8 |
| ICO2 | Relatórios Trimestrais | 1 | 0 | Foram apresentados os Relatórios Trimestrais, nos termos do SUBANEXO A - CADERNO DE ENCARGOS, subcláusula 18.3 |

Onde: A: situação positiva ou normal

B: situação negativa ou irregular

3.3. Quando da análise dos relatórios, o PODER CONCEDENTE notificará o CONCESSIONÁRIO, na forma do CONTRATO, caso identifique itens com informações incorretas ou incompletas.

3.4. Após a regular notificação, o CONCESSIONÁRIO disporá de prazo de 10 (dez) dias para adequar as informações. Caso contrário, o item será pontuado como “B – Situação negativa ou irregular”.

3.5. Ao final de cada trimestre, a pontuação do CONCESSIONÁRIO será calculada conforme a fórmula abaixo:

$$\text{NOTA ICO} = \frac{(ICO\ 1) + (ICO\ 2)}{2}$$

3.6. A Nota obtida pelo CONCESSIONÁRIO no Indicador de Conformidade (ICO) será considerada na aferição da Nota Final, conforme os pesos indicados no item 2.4, e conforme a fórmula indicada no item 2.5.

## 4. INDICADOR DE DISPONIBILIDADE (IDI)

4.1. O Indicador de Disponibilidade (IDI) objetiva a mensuração da disponibilidade e qualidade das estruturas e serviços disponibilizados pelo CONCESSIONÁRIO aos USUÁRIOS do PARQUE, desdobrando-se nos 05 (cinco) quadros de quesitos abaixo relacionados, sendo eles ZELADORIA - INFRAESTRUTURA (IDI-ZI), ZELADORIA - LIMPEZA E GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS (IDI-ZL), CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE (IDI-MA), SEGURANÇA (IDI-SEG), PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS (IDI-PI) e SERVIÇOS (IDI.SV):

4.2. O INDICADOR DE DISPONIBILIDADE, QUESITOS DE ZELADORIA – INFRAESTRUTURA (IDI-ZI) destina-se a aferir a adequada execução da Proposta de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário (conforme SUBANEXO A – CADERNO DE ENCARGOS), bem como medir o nível da manutenção preditiva, preventiva e corretiva das instalações do PARQUE sob

responsabilidade do CONCESSIONÁRIO, garantindo o funcionamento e a disponibilidade dos serviços prestados nas ÁREAS DA CONCESSÃO e minimizando os períodos de eventuais interrupções.

4.3. A Nota do Indicador de Disponibilidade (IDI) trimestral do PARQUE será calculada conforme a fórmula abaixo:

$$\text{NOTA IDI} = \frac{(IDI.ZI) + (IDI.ZL) + (IDI.MA) + (IDI.SEG) + (IDI.PI) + (IDI.SV)}{6}$$

4.4. A Nota obtida pelo CONCESSIONÁRIO no Indicador de Disponibilidade (IDI) será considerada na aferição da Nota Final, conforme os pesos indicados no item 2.4, e conforme a fórmula indicada no item 2.5.

4.4.1. O IDI-ZI será composto pelos seguintes quesitos:

| **QUADRO DE QUESITOS DE AVALIAÇÃO – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE, QUESITOS DE ZELADORIA – INFRAESTRUTURA (IDI-ZI)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **ID** | **QUESITO DE AVALIAÇÃO** | **NOTA** | | **ORIENTAÇÃO** |
| | | **A** | **B** | |
| ZI 1 | Execução da Proposta de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário. | 1 | 0 | A Proposta de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e Mobiliário (devidamente aprovado pelo PODER CONCEDENTE) está sendo executado adequadamente, de acordo com sua programação? |
| ZI 2 | Caminhos e calçadas | 1 | 0 | Os caminhos e calçadas encontram-se em plenas condições de funcionamento, sem desníveis, afundamentos, desgastes, elementos soltos, fissuras, trincas, rachaduras ou qualquer outra avaria? |
| ZI 3 | Trilhas | 1 | 0 | As trilhas encontram-se em plenas condições de uso , sem apresentação de falhas como: falta de sinalização indicativa e interpretativa? |
| ZI 4 | Estacionamento | 1 | 0 | O estacionamento encontra-se em plenas condições de funcionamento, sem apresentação de falhas como: vagas sem demarcação; sem sinalização; sem vagas para acessibilidade ou qualquer outra irregularidade? |
| ZI 5 | Eventos | 1 | 0 | Após a realização dos eventos, toda a área se apresenta com as mesmas condições de utilização que dispunha anteriormente, no tocante à integridade dos espaços e infraestruturas? |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ZI 6 | Edificações | 1 | 0 | As edificações do PARQUE (existentes e a serem implementadas pelo CONCESSIONÁRIO) estão em bom estado de conservação e sem qualquer avaria (considerados os parâmetros do SUBANEXO A DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS)? |
| ZI 7 | Estrutura Física dos Sanitários | 1 | 0 | Todos os sanitários estão em plenas condições de funcionamento, sem qualquer avaria? |
| ZI 8 | Funcionamento dos Sanitários | 1 | 0 | Todos os sanitários estão funcionando dentro do horário estabelecido, dispondo de produtos de higiene adequados para uso do público? |
| ZI 9 | Mobiliário urbano e equipamentos de uso público | 1 | 0 | O mobiliário urbano e equipamentos de uso público encontram-se em plenas condições de funcionamento, sem apresentação de falhas como: folga nos encaixes; estabilidade comprometida; acomodação irregular; armadura exposta; trincas, fissuras e rachaduras; ausência de peça de fixação entre elementos; desgaste superficial, umidade e manchas; ou qualquer outra avaria? |
| ZI 10 | Outros equipamentos | 1 | 0 | Outros equipamentos estão em plenas condições de funcionamento, sem qualquer avaria? |
| ZI 11 | Placas e Sinalização indicativa e interpretativa | 1 | 0 | As placas e a sinalização em geral do PARQUE encontram-se sem qualquer avaria e em plena conformidade com o Projeto de Comunicação, marketing e identidade visual, aprovado pelo PODER CONCEDENTE? |
| ZI 12 | Acessibilidade | 1 | 0 | Há acessibilidade para deficientes físicos e idosos nas edificações principais do PARQUE? |

Onde: A: situação positiva ou normal

B: situação negativa ou irregular

a. Por avaria entende-se qualquer dano existente nas infraestruturas ou manutenção inadequada, de modo que as condições físicas destas se encontrem de maneira distinta de quando implementadas.
b. Ao final de cada trimestre, a pontuação do CONCESSIONÁRIO em IDI-ZI será calculada conforme a fórmula abaixo:

$$\text{NOTA IDI-ZI} = \frac{(ZI\ 1) + (ZI\ 2) + (ZI\ 3) + (ZI\ 4) + \ \ldots + (ZI\ 9) + (ZI\ 10) + (ZI\ 12)}{12}$$

c. A Nota obtida pelo CONCESSIONÁRIO em IDI-ZI será utilizada na fórmula prevista no item 4.3 para definir a Nota do Indicador de Disponibilidade (IDI) trimestral do PARQUE.

4.5. O INDICADOR DE DISPONIBILIDADE, QUESITOS DE ZELADORIA – LIMPEZA E GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS (IDI-ZL) destina-se a aferir a adequada execução da Proposta de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS) (conforme SUBANEXO A DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS), bem como medir o nível da limpeza em todas as áreas e instalações do PARQUE sob responsabilidade do CONCESSIONÁRIO.

4.5.1. O IDI-ZL será composto pelos seguintes quesitos:

| **QUADRO DE QUESITOS DE AVALIAÇÃO – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE, QUESITOS DE ZELADORIA – LIMPEZA E GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS (IDI-ZL)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **ID** | **QUESITO DE AVALIAÇÃO** | **NOTA** | | **ORIENTAÇÃO** |
| | | **A** | **B** | |
| ZL 1 | Execução da Proposta de Gerenciamento de Resíduos Sólidos | 1 | 0 | A Proposta de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (devidamente aprovada pelo PODER CONCEDENTE) está sendo executado adequadamente, de acordo com sua programação? |
| ZL 2 | Limpeza das trilhas, caminhos e calçadas | 1 | 0 | As áreas de caminhos, trilhas e calçadas encontram-se limpas e completamente livres de resíduos, entulhos, folhas secas, lodo, matéria orgânica, ou qualquer outro tipo de material que prejudique o seu devido uso? |
| ZL 3 | Eventos | 1 | 0 | As áreas de eventos permanecem limpas e completamente livres de resíduos após serem utilizadas? |
| ZL 4 | Edificações | 1 | 0 | As edificações do PARQUE (existentes e a serem implementadas pelo CONCESSIONÁRIO) encontram-se limpas e livre de resíduos? |
| ZL 5 | Sanitários | 1 | 0 | Os sanitários encontram-se limpos, sem odores desagradáveis e completamente livres de resíduos? |
| ZL 6 | Mobiliário urbano e equipamentos de uso público | 1 | 0 | O mobiliário urbano e equipamentos de uso público encontram-se limpos e livres de resíduos? |
| ZL 7 | Áreas de alimentação e comércio | 1 | 0 | As áreas de alimentação e comércio encontram-se limpas e completamente livres de resíduos? |
| ZL 8 | Coleta de lixo | 1 | 0 | As lixeiras encontram-se com capacidade disponível para o descarte de resíduos? |

Onde: A: situação positiva ou normal

B: situação negativa ou irregular

a. Por resíduo entende-se qualquer tipo de entulho, folhas secas, lodo, matéria orgânica, ou outros materiais que prejudiquem o devido uso do espaço.
b. Ao final de cada trimestre, a pontuação do CONCESSIONÁRIO em IDI-ZL será calculada conforme a fórmula abaixo:

$$\text{NOTA IDI-ZL} = \frac{(ZL\ 1) + (ZL\ 2) + (ZL\ 3) + (ZL\ 4) + (ZL\ 5) + (ZL\ 6) + (ZL\ 7) + (ZL\ 8)}{8}$$

c. A Nota obtida pelo CONCESSIONÁRIO em IDI-ZL será utilizada na fórmula prevista no item 4.3 para definir a Nota do Indicador de Disponibilidade (IDI) trimestral do PARQUE.

4.6. O INDICADOR DE DISPONIBILIDADE, QUESITOS DE CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE (IDI-MA) destina-se a aferir o nível de conservação e dos cuidados com as áreas verdes, fauna e recursos hibridos sob a responsabilidade do CONCESSIONÁRIO, mantendo-as de forma adequada, incluindo gramados, áreas ajardinadas e arborizadas, e nascentes, de acordo com a boa técnica recomendada e dentro das exigências normativas vigentes e PLANO DE MANEJO.

4.6.1. O IDI-MA será composto pelos seguintes quesitos:

| **QUADRO DE QUESITOS DE AVALIAÇÃO – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE, QUESITOS DE MEIO AMBIENTE (IDI-MA)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **ID** | **QUESITO DE AVALIAÇÃO** | **NOTA** | | **ORIENTAÇÃO** |
| | | **A** | **B** | |
| MA 1 | Execução da Proposta de Manejo e Conservação da Fauna | 1 | 0 | A Proposta de Manejo e Conservação da Fauna (devidamente aprovado pelo PODER CONCEDENTE) está sendo executado adequadamente, de acordo com sua programação? |
| MA 2 | Conservação e preservação das áreas ajardinadas e arborizadas | 1 | 0 | As áreas verdes estão sendo adequadamente conservadas e preservadas, mostrando-se saudáveis? |
| MA 3 | Áreas gramadas | 1 | 0 | As áreas gramadas encontram-se devidamente aparadas e livres de falhas, mostrando-se saudáveis? |
| MA 4 | controle de espécies exóticas | 1 | 0 | Existe em prática ações para o controle de espécies exóticas? |
| MA 5 | Manejo da Flora | 1 | 0 | Há catalogação da flora? |
| MA 6 | Recursos Híbridos | 1 | 0 | As áreas de recursos híbridos estão sendo adequadamente conservadas e preservadas, mostrando-se saudáveis? |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| MA 7 | Coleta seletiva | 1 | 0 | Existem pontos suficientes para a coleta seletiva de resíduos sólidos no PARQUE? |
| MA 8 | Controle de pragas | 1 | 0 | Os laudos de controle de pragas encontram-se em dia? |

Onde: A: situação positiva ou normal

B: situação negativa ou irregular

a. Ao final de cada trimestre, a pontuação do CONCESSIONÁRIO em IDI-MA será calculada conforme a fórmula abaixo:

$$\text{NOTA IDI-MA} = \frac{(MA\ 1) + (MA\ 2) + (MA\ 3) + (MA\ 4) + (MA\ 5) + (MA\ 6) + (MA\ 7) + (MA\ 8)}{8}$$

b. A Nota obtida pelo CONCESSIONÁRIO em IDI-MA será utilizada na fórmula prevista no item 4.3 para definir a Nota do Indicador de Disponibilidade (IDI) trimestral do PARQUE.

4.7. O INDICADOR DE DISPONIBILIDADE, QUESITOS DE SEGURANÇA (IDI-SEG) destina-se a aferir a adequada execução da Proposta de Segurança do CONCESSIONÁRIO, nos termos do SUBANEXO A DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS, bem como o nível de segurança de edificações, equipamentos, veículos e visitantes no PARQUE, abrangendo toda as ÁREAS DA CONCESSÃO.

4.7.1. O IDI-SEG será composto pelos seguintes quesitos:

| **QUADRO DE QUESITOS DE AVALIAÇÃO – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE, QUESITOS DE SEGURANÇA (IDI-SEG)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **ID** | **QUESITO DE AVALIAÇÃO** | **NOTA** | | **ORIENTAÇÃO** |
| | | **A** | **B** | |
| SEG 1 | Execução da Proposta de Segurança | 1 | 0 | A Proposta de Segurança (devidamente aprovado pelo PODER CONCEDENTE) está sendo executado adequadamente, de acordo com sua programação? |
| SEG 2 | Equipamentos e recursos | 1 | 0 | O sistema de vigilância conta com equipamentos e recursos adequados e em condições de utilização? |
| SEG 3 | Ações tomadas no caso de ocorrências | 1 | 0 | Os agentes de vigilância atuaram de maneira correta em face às ocorrências ocorridas no período de avaliação? |
| SEG 4 | Treinamentos | 1 | 0 | Todos os empregados (ou terceirizados) prestadores de serviço de vigilância encontram-se em dia com a validade de seus cursos? |

Onde: A: situação positiva ou normal

B: situação negativa ou irregular

a. Ao final de cada trimestre, a pontuação do CONCESSIONÁRIO em IDI-SEG será calculada conforme a fórmula abaixo:

$$\text{NOTA IDI-SEG} = \frac{(SEG\ 1) + (SEG\ 2) + (SEG\ 3) + (SEG\ 4)}{4}$$

b. A Nota obtida pelo CONCESSIONÁRIO em IDI-SEG será utilizada na fórmula prevista no item 4.3 para definir a Nota do Indicador de Disponibilidade (IDI) trimestral do PARQUE.

4.8. O INDICADOR DE DISPONIBILIDADE, QUESITOS DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS (IDI-PI) destina-se a aferir a adequada execução, pelo CONCESSIONÁRIO, de sua Proposta de Prevenção de Incêndios e Proteção Contra Descargas Atmosféricas, nos termos do SUBANEXO A DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS, assim como medir o nível de preparo do CONCESSIONÁRIO para prevenir, proteger e combater incêndios e acidentes nas áreas e instalações do PARQUE sob sua responsabilidade, atuando na prestação dos primeiros socorros no caso de ocorrências.

4.8.1. O IDI-PI será composto pelos seguintes quesitos:

| **QUADRO DE QUESITOS DE AVALIAÇÃO – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE, QUESITOS DE COMBATE E PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS (IDI-PI)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **ID** | **QUESITO DE AVALIAÇÃO** | **NOTA** | | **ORIENTAÇÃO** |
| | | **A** | **B** | |
| PI 1 | Execução da Proposta de Prevenção e combate a Incêndios | 1 | 0 | A Proposta de Prevenção e combate a Incêndios (devidamente aprovada pelas autoridades competentes) está sendo executada adequadamente, de acordo com sua programação? |
| PI 2 | Ações tomadas em face de ocorrências | 1 | 0 | Os brigadistas atuaram de maneira correta face às ocorrências do período avaliado? |
| PI 3 | Inspeção de extintores | 1 | 0 | Todos os extintores de incêndio estão devidamente carregados e dentro do prazo de validade? |
| PI 4 | Inspeção dos detectores e alarmes de incêndio | 1 | 0 | Os detectores e alarmes de incêndio estão em perfeito estado de funcionamento? |
| PI 5 | Treinamentos | 1 | 0 | Todos os empregados prestadores de serviço de brigada encontram- se em dia com a validade de seus cursos? |

Onde: A: situação positiva ou normal

B: situação negativa ou irregular

a. Ao final de cada trimestre, a pontuação do CONCESSIONÁRIO em IDI-PI será calculada conforme a fórmula abaixo:

$$\text{NOTA IDI-PI} = \frac{(PI\ 1) + (PI\ 2) + (PI\ 3) + (PI\ 4) + (PI\ 5)}{5}$$

b. A Nota obtida pelo CONCESSIONÁRIO em IDI-PI será utilizada na fórmula prevista no item 4.3 para definir a Nota do Indicador de Disponibilidade (IDI) trimestral do PARQUE.

4.9. O INDICADOR DE DISPONIBILIDADE, QUESITOS DE SERVIÇOS (IDI-SV) destina-se a aferir a adequada execução da Proposta de Atendimento e Experiência do CONCESSIONÁRIO, nos termos do SUBANEXO A DO CONTRATO – CADERNO DE ENCARGOS, abrangendo toda as ÁREAS DA CONCESSÃO.

4.9.1. O IDI-SV será composto pelos seguintes quesitos:

| **QUADRO DE QUESITOS DE AVALIAÇÃO – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE, QUESITOS DE SERVIÇOS (IDI-SV)** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **ID** | **QUESITO DE AVALIAÇÃO** | **NOTA** | | **ORIENTAÇÃO** |
| | | **A** | **B** | |
| SV 1 | Recepção ao Usuário | 1 | 0 | Existe disponibilidade de material de apoio (impresso e virtual) para visitação contendo como mínimo de informação mapas e indicação/descrição sucinta dos pontos de interesse e conveniência do PARQUE? |
| SV 2 | Educação Ambiental | 1 | 0 | Existem atividades ligadas a educação ambiental no PARQUE? |
| SV 3 | Conectividade | 1 | 0 | Existe rede de conectividade estável para os Usuários no PARQUE? |
| SV 4 | Canais de ouvidoria | 1 | 0 | Existe disponibilidade continua do canal de ouvidoria ao Público em geral, conforme Proposta de Atendimento e Experiência? |
| SV 5 | Treinamentos | 1 | 0 | Todos os monitores prestadores de serviço de visita guiada encontram-se em dia com a validade de seus cursos? |

Onde: A: situação positiva ou normal

B: situação negativa ou irregular

a. Ao final de cada trimestre, a pontuação do CONCESSIONÁRIO em IDI-SV será calculada conforme a fórmula abaixo:

$$\text{NOTA IDI-SV} = \frac{(SV\ 1) + (SV\ 2) + (SV\ 3) + (SV\ 4) + (SV\ 5)}{5}$$

b. A Nota obtida pelo CONCESSIONÁRIO em IDI-SV será utilizada na fórmula prevista no item 4.3 para definir a Nota do Indicador de Disponibilidade (IDI) trimestral do PARQUE.

## 5. INDICADOR DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (IEU)

5.1. O Indicador de Experiência do Usuário (IEU) objetiva aferir o grau de satisfação dos USUÁRIOS em relação às experiências proporcionadas pela visitação no PARQUE objeto da CONCESSÃO, por meio de questionários de satisfação aplicados diretamente aos USUÁRIOS pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

5.1.1. Os questionários de satisfação serão propostos pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE quando de sua contratação.

5.1.2. Os questionários de satisfação a serem aplicados devem ser previamente aprovados pelo PODER CONCEDENTE.

5.1.3. Deverá ser realizada pelo menos 01 (uma) pesquisa de satisfação por mês, no período mínimo de 01 (uma) semana de oitivas, sendo as notas obtidas no período mensal compiladas para extração da Nota Mensal – NM do USUÁRIO.

5.2. Os questionários aplicados aos USUÁRIOS buscarão capturar a percepção destes quanto aos seguintes temas, minimamente, que deverão ser classificados de 0 (zero) a 10 (dez):

a. Diversidade de atividades e eventos no PARQUE;
b. Disponibilidade de informações;
c. Satisfação relativa aos tempos de espera;
d. Satisfação relativa à qualidade dos produtos e serviços no PARQUE;
e. Cortesia e atendimento dos funcionários do CONCESSIONÁRIO;
f. Qualidade da sinalização indicativa e facilidade de encontrar as áreas e equipamentos do PARQUE;
g. Acessibilidade nas ÁREAS DA CONCESSÃO;
h. Sensação de segurança dos USUÁRIOS (integridade física); e
i. Manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitação.

5.3. Além dos temas acima descritos, os questionários de pesquisa deverão conter, no mínimo, as seguintes informações em relação aos USUÁRIOS pesquisados:

a. Nacionalidade;
b. Faixa etária;
c. Gênero;
d. Escolaridade;
e. Portador de necessidades especiais (sim/não); e
f. Origem do visitante.

5.4. Os temas avaliados poderão ser revistos ao longo do período da CONCESSÃO, mediante concordância do CONCESSIONÁRIO e do PODER CONCEDENTE e desde que sejam adotadas medidas para garantir a comparabilidade intertemporal dos resultados.

5.5. O CONCESSIONÁRIO deverá realizar pesquisa de satisfação dos usuários com desenho amostral que considere a representatividade estatística no que se refere ao perfil do visitante à sazonalidade da visitação.

5.6. A amostra de respostas dos questionários, que deverão ser aplicados *in loco*, deverá ter margem de erro máxima de 5% e grau de confiança mínimo de 95%. A metodologia a ser utilizada deve se valer do uso de ferramentas passíveis de auditoria, de forma a garantir imparcialidade no resultado do indicador e a verificabilidade de todas as premissas e resultados do modelo.

5.7. A cada item da pesquisa do PARQUE deverá ser atribuída uma nota, sendo que, para o relatório, deverá ser calculada a nota média geral de todas as avaliações.

5.8. A pontuação do Indicador EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (IEU), para fins deste SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, será calculada conforme a fórmula abaixo:

$$\text{NOTA IEU} = \frac{(NM\ 1) + (NM\ 2) + (NM\ 3)}{30}$$

5.9. A Nota obtida pelo CONCESSIONÁRIO no Indicador de Experiência do Usuário (IEU) será considerada na aferição da Nota Final, conforme os pesos indicados no item 2.4, e conforme a fórmula indicada no item 2.5.

[LOCAL], [DATA] [ASSINATURA]

Elaborado por:

Aprovado por: