



PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

Secretaria Municipal de Coordenação Governamental

R. Afonso Cavalcanti, 455 – Cidade Nova

Rio de Janeiro - RJ - CEP 20211-110

CONCORRÊNCIA CO SMCG N.º 05/2023

ANEXO I.3 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

**CONCESSÃO PARA IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE
SISTEMA DE TRANSPORTE AQUAVIÁRIO DE PASSAGEIROS NO COMPLEXO
LAGUNAR DA BARRA DA TIJUCA, JACAREPAGUÁ E RECREIO DOS
BANDEIRANTES.**

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. O presente ANEXO tem como objetivo fixar os níveis de qualidade e disponibilidade mínimos desejados pelo PODER CONCEDENTE e permitir a mensuração de desempenho da CONCESSIONÁRIA em suas atividades por meio de indicadores de desempenho e o cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID).
- 1.2. O ID afeta o pagamento da OUTORGA VARIÁVEL a ser paga pela CONCESSIONÁRIA, conforme disposto no quadro 6 – PENALIDADES.
- 1.3. Os indicadores de desempenho descritos neste ANEXO não buscam eliminar ou substituir outros mecanismos e ações de fiscalização do PODER CONCEDENTE no âmbito da CONCESSÃO, mostrando-se, de fato, complementares a esses.
- 1.4. A mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA será feita a partir dos seguintes indicadores indicados no quadro abaixo:

Quadro 1: INDICADORES DE DESEMPENHO

INDICADORES DE DESEMPENHO (ID)	PESO DO ÍNDICE (%)	RESPONSÁVEL	FORMA DE AFERIÇÃO	FREQUÊNCIA
INDICADOR DE QUALIDADE (IQ)	40%	FISCALIZADOR OU EMPRESA ESPECIALIZADA	Pesquisa de Satisfação	Trimestral
INDICADOR DE DISPONIBILIDADE (INDI)	30%	FISCALIZADOR	Vistoria <i>in loco</i> e Relatório de Sistema	Trimestral
INDICADOR DE SEGURANÇA (IS)	30%	FISCALIZADOR	Vistoria <i>in loco</i>	Trimestral

- 1.5. O quadro descreve a responsabilidade, a forma de aferição e a frequência mínima de aferição de cada ÍNDICE DE DESEMPENHO.
- 1.6. O Indicador de Qualidade (IQ) avaliará a qualidade dos serviços

prestados pela CONCESSIONÁRIA por meio de Pesquisa de Satisfação, o Indicador de Disponibilidade (IDI) avaliará a disponibilidade da infraestrutura e serviços oferecidos pela CONCESSIONÁRIA e o Indicador de Conformidade (IC) avaliará o atendimento pela CONCESSIONÁRIA às normas, certificados e relatórios exigidos no CONTRATO.

- 1.7. Os indicadores de desempenho serão apresentados considerando os seguintes aspectos: finalidade, procedimento de apuração e critério para aplicação de notas.

2. INDICADORES DE DESEMPENHO

2.1. INDICADOR DE QUALIDADE (IQ)

- 2.1.1. O indicador de Qualidade (IQ) tem por finalidade avaliar a qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.
- 2.1.2. O IQ será obtido por meio de Pesquisa de Satisfação de Desempenho, que deverá ser realizada por Fiscalização a cargo do Poder Concedente ou empresa contratada.
- 2.1.3. As Pesquisas serão realizadas trimestralmente e devem ser realizadas em 25% dos terminais em operação, ou pelo menos 5 unidades, sorteados de forma aleatória na presença (ainda que online) de indicados do PODER CONCEDENTE.
 - 2.1.3.1. O sorteio deve ser feito sem reposição, isto é, o terminal sorteado sai da lista dos sorteios subsequentes.
 - 2.1.3.2. No máximo, ao final do período de quatro trimestres, todos os Terminais poderão ser sorteados novamente.
 - 2.1.3.3. As Pesquisas deverão ocorrer em diversos horários do dia, incluindo nas horas de maior movimentação do dia.
- 2.1.4. As Pesquisas devem considerar os píeres em regra de sorteio a ser pactuada entre o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA, após

Ordem de Início do Contrato.

2.1.5. As Pesquisas deverão colher a percepção dos USUÁRIOS sobre aspectos gerais da operação, abordando minimamente os itens apontados na seção 4 deste documento: FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.

2.1.6. Os USUÁRIOS classificarão o nível de qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, com base nos seguintes “conceitos de aprovação” que terão as seguintes “Notas de Atendimento”:

Quadro 2: Critérios de Avaliação do IQ

Conceito de Aprovação	Critério	Nota de Atendimento de Qualidade
Atende Plenamente	Atende com excelência, não havendo melhorias a serem feitas.	5
Atende Adequadamente	Atende de forma ótima, com ajuste a ser feito	4
Atende Razoavelmente	Atende de forma boa, com alguns ajustes a serem feitos.	3
Atende	Atende de forma regular, com muitos ajustes a serem feitos	2
Atende de forma insatisfatória	Atende mal, com qualidade do serviço próxima do mínimo esperado.	1
Não Atende	Atende muito mal ou não atende, com qualidade do serviço abaixo do mínimo esperado.	0

2.1.7. O IQ será obtido a partir do média aritmética das Pesquisas de Atendimento de Qualidade conforme fórmula a seguir:

O IQ é calculado de acordo com a representatividade de cada TERMINAL e Píer, conforme seguinte fórmula:

$$IQ = \sum (IQ_i * PT_i)$$

Em que:

IQ_i é a nota média normalizada para o intervalo entre 0 e 1 da Pesquisa de Satisfação com cada entrevistado (j), para cada TERMINAL ou PÍER (i);

PT_i é a participação do TERMINAL ou PÍER calculadas pelo número de passageiros embarcados no TERMINAL ou PÍER, para o período de aferição do ID, dividido pela soma do número de passageiros embarcados em todos os TERMINAIS e PIERS no período.

2.2. INDICADOR DE DISPONIBILIDADE (INDI)

2.2.1. O Indicador de Disponibilidade (INDI) terá a finalidade de aferir a disponibilidade da infraestrutura e os serviços oferecidos pela CONCESSIONÁRIA. Para tanto, o INDI será dividido em cinco Grupos compostos por diferentes itens, conforme quadro a seguir:

Quadro 3: Grupos que compõe o INDI

Grupos	Itens
Grupo 1 – Elétrico e Eletrônico	CFTV, Rede de Telecomunicação, Sistema de Informação aos Usuários, Sistema de Som, Iluminação e Elementos de Controle.
Grupo 2 – Hidráulico	Disponibilidade de água, Instalações Hidrossanitárias, Elementos de Controle, Combate a incêndios.
Grupo 3 – Eletromecânico	Ar-condicionado, Elevadores, Escadas rolantes, Catracas e Bombas Hidráulicas.
Grupo 4 – Limpeza e Higiene	Limpeza das áreas comuns, Limpeza dos sanitários, Limpeza dos acessos e Limpeza das áreas de alimentação.
Grupo 5 – Predial e Civil	Instalações prediais civis, estruturas que assegurem a acessibilidade a todos os usuários, inclusive para aqueles com dificuldades de locomoção e portadores de necessidades especiais.

2.2.2. Cada um dos itens que compõem os grupos indicados acima será

apurado por Fiscalização a cargo do Poder Concedente por meio de verificação *in loco* ou relatório de sistema, por Terminal, na forma apresentada a seguir:

Quadro 4: Grupos do Indicador de Disponibilidade

Grupo 1 – Elétrico e Eletrônico								
Item	Avaliação	Forma de Medição	Nota de Adequação (NA)					
			1,0	0,8	0,6	0,4	0,2	0,0
CFTV	Disponibilidade das câmeras instaladas (total de horas de funcionamento real/total de horas de funcionamento estipulado). Nota: o total de horas estipuladas é dado pela quantidade de câmeras x horas de funcionamento do terminal/dia x dias do mês. Qualidade e guarda de imagens, conforme o Plano de Segurança e Monitoramento.	Relatório de Sistema	100%	>99%	>95%	>90%	>85%	<=85 %
Sistema de Tecnologia da Informação	Disponibilidade interna de dados (total de horas de disponibilidade real/total de horas de disponibilidade estipulada). Inclui: Rede de Dados e Fibra óptica. Nota: o total de horas é dado pela quantidade de dias do mês x horas de funcionamento do Terminal/dia.	Relatório de Sistema	100%	>99%	>95%	>90%	>85%	<=85 %
	Disponibilidade interna e central de informações (total de horas de disponibilidade real/total de horas de disponibilidade estipulada). Nota: o total		100%	>99%	>95%	>90%	>85%	<=85 %

	de horas é dado pela quantidade de dias do mês x horas de funcionamento do Terminal/dia.							
Equipamentos do Centro Operacional	Disponibilidade dos Sistemas de Informação (total de horas de disponibilidade real/total de horas de disponibilidade estipulada). Inclui: Estação de trabalho, Servidores, Nobreak. Nota: o total de horas é dado pela quantidade de dias do mês x horas de funcionamento do Terminal/dia.	Relatório de Sistema	100%	>99%	>95%	>90%	>85%	<=85%
Sistema de Áudio	Disponibilidade dos alto falantes em funcionamento normal. Inclui Servidor PA, amplificador, pré-amplificador, equalizador e cornetas.	Verificação <i>o in loco</i>	100%	>99%	>95%	>90%	>85%	<=85%
Iluminação	Índice de luminosidade do terminal igual a 250 Lux.	Verificação <i>o in loco</i>	100%	>99%	>95%	>90%	>85%	<=85%
Elementos de Controle	Quadros elétricos, nobreak e relógios medidores em funcionamento, sem qualquer tipo de defeito	Verificação <i>o in loco</i>	100%	>99%	>95%	>90%	>85%	<=85%

Grupo 2 – Hidráulica								
Item	Avaliação	Forma de Medição	Nota de Adequação (NA)					
			1,0	0,8	0,6	0,4	0,2	0,0
Disponibilidade de Água	Disponibilidade de água em todas as dependências do Terminal, incluindo os sanitários Plano de Segurança e Monitoramento.	Verificação <i>in loco</i>	100%	>99%	>95%	>90%	>85%	≤85%
Instalações Hidrossanitárias	Disponibilidade dos equipamentos do sistema hidráulico em funcionamento e sem qualquer tipo de defeito (torneiras, vasos, mictórios e reservatórios).	Verificação <i>in loco</i>	100%	>99%	>95%	>90%	>85%	≤85%
Elementos de Controle	Disponibilidade dos elementos de controle em operação e sem qualquer tipo de defeito (válvulas, registros e hidrômetros)	Verificação <i>in loco</i>	100%	>99%	>95%	>90%	>85%	≤85%
Combate a incêndios	Disponibilidade de equipamentos (hidrantes, sprinklers, extintores, mangueiras de incêndio, sensores e sinalizadores em perfeitas condições e dentro do prazo de validade).	Verificação <i>in loco</i>	100%	>99%	>95%	>90%	>85%	≤85%

Grupo 3 – Eletromecânico								
Item	Avaliação	Forma de Medição	Nota de Adequação (NA)					
			1,0	0,8	0,6	0,4	0,2	0,0
Ar-condicionado	Temperatura ambiente entre 20 e 25º C.	Verificação <i>in loco</i>	0 ambientes desviantes	1 ambiente desviantes	2-3 ambientes desviantes	4-5 ambientes desviantes	6-7 ambientes desviantes	8 ou mais ambientes desviantes
Elevadores (se aplicável)	Laudo de funcionamento, considerando os aspectos de segurança e conforto dos USUÁRIOS.	Laudo técnico de empresa especializada	0 unidades desviantes	-	1 unidades desviantes	-	2 unidades desviantes	3 ou mais unidades desviantes
Escadas rolantes (se aplicável)	Disponibilidade das escadas em operação, sem qualquer tipo de defeito.	Verificação <i>in loco</i>	0 unidades desviantes	-	1 unidades desviantes	-	2 unidades desviantes	3 ou mais unidades desviantes
Catracas	Disponibilidade das catracas em operação, durante o período de funcionamento do Terminal.	Verificação <i>in loco</i>	0 unidades desviantes	-	1 unidades desviantes	-	2 unidades desviantes	3 ou mais unidades desviantes
Bombas hidráulicas	Disponibilidade total das	Verificação <i>in loco</i>	0 unidades desviantes	-	1 unidades desviantes	-	2 unidades desviantes	3 ou mais unidades desviantes

as	bombas operando, sem qualquer tipo de defeito.	loco	s		s		s	s
Mitigaçã o de Ruídos	Atendimento à Resolução CONAMA 001/90 e ABNT NBR 10151:2019 Versão Corrigida 2020, conforme Termo de Referência.	Verificação <i>in loco</i>	<p>1,0 - Atende Plenamente - Atende com excelência, não havendo melhorias a serem feitas.</p> <p>0,8 - Atende Adequadamente- Atende de forma ótima, com ajuste a ser feito</p> <p>0,6 - Atende Razoavelmente- Atende de forma boa, com alguns ajustes a serem feitos.</p> <p>0,4 - Atende - Atende de forma regular, com muitos ajustes a serem feitos</p> <p>0,2 - Atende de forma insatisfatória - Atende mal, com qualidade do serviço próxima do mínimo esperado.</p> <p>0,0 - Não Atende - Atende muito mal ou não atende, com qualidade do serviço abaixo do mínimo esperado</p>					

Grupo 4 – Limpeza e Higiene								
Item	Avaliação	Forma de Medição	Nota de Adequação (NA)					
			1,0	0,8	0,6	0,4	0,2	0,0
Limpeza das áreas comuns	Em toda área do Terminal; inexistência de lixo no piso e odores desagradáveis; paredes e demais estruturas limpas, e lixeira comportando todo o lixo.	Verificação <i>in loco</i>	<p>1,0 - Atende Plenamente - Atende com excelência, não havendo melhorias a serem feitas.</p> <p>0,8 - Atende Adequadamente- Atende de forma ótima, com ajuste a ser feito</p> <p>0,6 - Atende Razoavelmente- Atende de forma boa, com alguns ajustes a serem feitos.</p> <p>0,4 - Atende - Atende de forma regular, com muitos</p>					
Limpeza dos sanitários	Disponibilidade de papel toalha, papel higiênico e sabonete, ausência de odores desagradáveis, limpeza adequada	Verificação <i>in loco</i>						

	dos vasos, pias, mictórios, paredes e pisos, e lixeiras comportando todo o lixo.		ajustes a serem feitos 0,2 - Atende de forma insatisfatória - Atende mal, com qualidade do serviço próxima do mínimo esperado. 0,0 - Não Atende - Atende muito mal ou não atende, com qualidade do serviço abaixo do mínimo esperado.
Limpeza dos acessos	Em toda área dos acessos: inexistência de lixo no piso e odores desagradáveis, paredes e demais estruturas limpas, e lixeiras comportando todo o lixo.	Verificação <i>in loco</i>	
Limpeza das áreas de alimentação	Em toda área de alimentação: inexistência de lixo no piso e odores desagradáveis, paredes e demais estruturas limpas, e lixeiras comportando todo o lixo.	Verificação <i>in loco</i>	

Grupo 5 – Predial Civil								
Item	Avaliação	Forma de Medição	Nota de Adequação (NA)					
			1,0	0,8	0,6	0,4	0,2	0,0
Instalações prediais civis	Instalações Prediais Civis dentro das exigências contratuais e regulamentares.	Verificação <i>in loco</i>	1,0 - Atende Plenamente - Atende com excelência, não havendo melhorias a serem feitas. 0,8 - Atende Adequadamente- Atende de forma ótima, com ajuste a ser feito 0,6 - Atende Razoavelmente- Atende de forma boa, com alguns ajustes a serem feitos. 0,4 - Atende - Atende de forma regular, com muitos ajustes a serem feitos 0,2 - Atende de forma insatisfatória - Atende mal, com qualidade do serviço próxima do mínimo esperado. 0,0 - Não Atende - Atende muito mal ou não atende, com qualidade do serviço abaixo do mínimo esperado.					

2.2.3. Conforme se verifica das tabelas acima, o PODER CONCEDENTE poderá atribuir a cada item avaliado uma nota de 1 a 5, sendo 1 a pior e 5 a melhor. Ao final de cada trimestre, cada Grupo terá recebido uma Nota de Adequação (NA).

2.2.4. O INDI será obtido a partir do média aritmética da nota dos grupos para cada Terminal, conforme fórmula a seguir:

O INDI é calculado de acordo com a representatividade de cada TERMINAL e Píer, conforme seguinte fórmula:

$$INDI_i = G1_i * 25\% + G1_i * 25\% + G1_i * 20\% + G1_i * 20\% + G1_i * 10\%$$

$$INDI = \sum (ID_i * PT_i)$$

Em que:

G1*i* é a nota média para o Grupo 1, com pesos iguais para cada item dentro do grupo, para cada TERMINAL (*i*);

G2*i* é a nota média para o Grupo 2, com pesos iguais para cada item dentro do grupo, para cada TERMINAL (*i*);

G3*i* é a nota média para o Grupo 3, com pesos iguais para cada item dentro do grupo, para cada TERMINAL (*i*);

G4*i* é a nota média para o Grupo 4, com pesos iguais para cada item dentro do grupo, para cada TERMINAL (*i*);

G5*i* é a nota média para o Grupo 5, com pesos iguais para cada item dentro do grupo, para cada TERMINAL (*i*);

INDI*i* é a nota média para cada TERMINAL (*i*);

PT_i é a participação do TERMINAL calculada pelo número de passageiros embarcados no TERMINAL para o período de aferição do ID dividido pela soma do número de passageiros embarcados em todos os TERMINAIS no período.

2.3. Indicador de Segurança (IS)

2.3.1. O IS tem por finalidade avaliar e monitorar o nível de segurança operacional dos TERMINAIS e PIÉRS.

2.3.2. A CONCESSIONÁRIA é responsável por reportar trimestralmente no Relatório Operacional, o número, tipo, data e número de vítimas dos acidentes e ocorrências registrados no período, cuja responsabilidade possa ser imputável à CONCESSIONÁRIA ou não.

2.3.3. Devem ser considerados todos os acidentes ou ocorrências, no acesso, embarque, desembarque e na plataforma flutuante, tais quais:

- a) Queda de PASSAGEIROS no interior do TERMINAL, em áreas de circulação, escadas fixas, plataforma flutuante e sanitários;
- b) Quedas na água, afogamentos e lesões decorrentes da falta de controle no acesso à plataforma flutuante;
- c) Crimes e contravenções penais;
- d) Fraudes de comercialização de créditos de transporte; e
- e) Tumultos e Comércio irregular.

2.3.4. Devem ser considerados para a aferição do IS apenas os acidentes que, comprovadamente, possam ser atribuídos à CONCESSIONÁRIA, seja por meio de descumprimento de suas responsabilidades contratuais, seja por descumprimentos de normas de segurança, seja por sua ação ou omissão que tenha colocado determinada vítima em perigo.

2.3.5. O IS será zero se houver acidentes fatais no período dentro dos limites de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

- 2.3.6. O IS é calculado trimestralmente, considerando todos Terminais e Piers em operação, de acordo conforme seguinte fórmula:

Quadro 5: Nota do Indicador de Segurança (IS)

	NOTA IS
Ocorrências = 0	1,0
$0 < \text{Ocorrências} \leq 3$	0,9
$3 < \text{Ocorrências} \leq 6$	0,8
$6 < \text{Ocorrências} \leq 9$	0,7
$9 < \text{Ocorrências} \leq 12$	0,6
$12 < \text{Ocorrências} \leq 15$	0,5
$15 < \text{Ocorrências} \leq 18$	0,4
$18 < \text{Ocorrências} \leq 21$	0,3
$21 < \text{Ocorrências} \leq 24$	0,2
$23 < \text{Ocorrências} \leq 26$	0,1
$26 > \text{Ocorrências}$ ou acidente fatal	0,0

3. CÁLCULO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID)

- 3.1. A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar acesso a Fiscalização a cargo do Poder Concedente e demais empresas fiscalizadoras à todas as informações necessárias para aferição do ÍNDICE DE DESEMPENHO.
- 3.2. Após cada aferição, a Fiscalização a cargo do Poder Concedente deverá elaborar RELATÓRIO DE DESEMPENHO compreendendo o resultado do ID, bem como todas as informações utilizadas para a sua aferição, e seus componentes.
- 3.2.1. O relatório também deve conter o inteiro teor do relato dos acidentes, reclamações, comentários e ocorrências comunicados pelos PASSAGEIROS sobre os TERMINAIS registradas em ouvidorias do Município como o número de telefone 1756.
- 3.3. O RELATÓRIO DE DESEMPENHO deve conter evidências (fotos, relatórios, informações, vistorias etc.) da apuração dos números

apresentados anteriormente, nos termos apresentados neste ANEXO.

3.4. O RELATÓRIO DE DESEMPENHO deverá ser concluído até 45 dias após o encerramento do trimestre referente à avaliação.

3.5. A partir da conclusão do RELATÓRIO DE DESEMPENHO, o PODER CONCEDENTE calculará a penalidade referente ao Desempenho da CONCESSIONÁRIA no período.

3.5.1. As penalidades estão descritas no quadro a seguir:

Quadro 6: PENALIDADES

ID	Avaliação	Penalidade
$0,8 \geq ID$	Ótimo	Sem Penalidades
$0,6 \geq ID > 0,8$	Bom	Pagamento do valor correspondente a 0,5% sobre a receita bruta mensal do período de avaliação, ou seja, do mês 1, 2, 3 e 4 referentes ao trimestre.
$0,4 \geq ID > 0,6$	Regular	Pagamento do valor correspondente a 1,0% sobre a receita bruta mensal do período de avaliação, ou seja, do mês 1, 2, 3 e 4 referentes ao trimestre.
$ID \leq 0,4$	Insatisfatório	<p>Pagamento do valor correspondente a 1,5% sobre a receita bruta mensal do período de avaliação, ou seja, do mês 1, 2, 3 e 4 referentes ao trimestre.</p> <p>No prazo de 10 dias, contados da apresentação do Relatório de Desempenho, com o respectivo cálculo do ID, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar Plano de Ação demonstrando as medidas que serão adotadas no corrente ano para atendimento e retomada dos índices para a avaliação considerada regular.</p>

4. FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O formulário de avaliação para aferição do IQ deve seguir como modelo o quadro abaixo.

Quadro 7: Formulário para avaliação da qualidade do serviço

Índice [] Data [] Local [] Hora [] Turno []

ITEM AVALIADO	ESPECIFICAÇÕES	0	1	2	3	4	5	DEFINIÇÃO DE NOTA 5 (ÓTIMA)
PLATAFORMAS FLUTUANTES	Plataforma para embarque e desembarque flutuante nas embarcações.							A PLATAFORMA deve estar sem buracos, rachaduras ou remendos. Devem ter guarda-corpos instalado e conservado e cobertura instalada e sem furos ou rasgos.
CALÇADAS, ACESSOS, JARDINS, CANTEIROS, PISOS E ESTRUTURAS, MATERIAIS	Calçada ao redor do lote ou caminhos de acesso ao TERMINAL ou PÍER; Gramado, Plantas, Barras de Segurança e Contenção, Catracas, Lajes, Telhados, paredes, Pisos, Tetos, Elementos Estruturais (Colunas, Vigas, etc.), Escadas e Rampas, Portas, Portões e Janelas metálicas, Corrimões, Barras de Segurança e Contenção, Pias, Gradis, Guarda Corpos, Coberturas, Telhas, Calhas, Carenagens, Containers, Portas, Portões e Janelas em madeira, Guarda-corpos, Decks							Não deve haver infiltrações, rachaduras, pinturas, buracos nas instalações.

MOBILIÁRIO	Cadeiras, Mesas, Balcões, Bancos, Armários, Estantes							100% do mobiliário deve estar funcional, sem partes quebradas ou faltantes, e de acordo com o quantitativo original do projeto
SINALIZAÇÃO E ILUMINAÇÃO	Placas Indicativas E Sinalização Tátil, Sinalizações Horizontal e Vertical, Tótems, Comunicação Visual, Lâmpadas e Luminárias							100% das placas de sinalização devem estar visíveis (sem a presença de qualquer objeto na frente) e legíveis. Todas as demais sinalizações devem estar em boas condições e em conformidade com as condições de projeto. 100% da iluminação operando e sem qualquer tipo de defeito.
BANHEIROS E BEBEDOUROS	Disponibilidade de água, tubos e conexões, espelhos, cubas, torneiras, vasos sanitários, mictórios							100% dos elementos devem estar funcionando e limpos e sem qualquer tipo de defeito. Ex.: vasos trincados, torneiras vazando, tubos entupidos etc.
ACESSIBILIDADE	Piso, Mobiliário e Sinalização							100% dos elementos com Acessibilidade como rampa, sinalização etc.

LIMPEZA E HIGIENE GERAL	De todos os ambientes de conhecimento do Usuário							Ausência de lixo no piso e paredes, ausência de odores desagradáveis, disponibilidade de sabonete, papel higiênico etc.
SEGURANÇA	Avaliação sobre segurança							Conforto com relação à Segurança.
RECEPÇÃO E ATENDIMENTO	Bom atendimento							Recebe orientações, a comunicação é feita com educação e há solução de dúvidas.