

CONCORRÊNCIA CO SMAC Nº [•]/2025

CONCESSÃO PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE APOIO À VISITAÇÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DO PARQUE NATURAL MUNICIPAL BOSQUE DA BARRA E DO PARQUE NATURAL MUNICIPAL CHICO MENDES

ANEXO C – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

SUMÁRIO

CAPÍTULO I – DIRETRIZES GERAIS	3
1. Introdução	3
2. Cálculo do FATOR DE DESEMPENHO (FD)	3
3. Cálculo dos ENCARGOS ACESSÓRIOS.....	6
CAPÍTULO II – INDICADORES DE DESEMPENHO	7
4. Aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO.....	7
5. Indicador de Limpeza (IL)	7
6. Indicador de Segurança (IS)	9
7. Indicador de Manejo Ambiental (IA)	10
8. Indicador de Conservação e Manutenção (IM)	14
9. Indicador de Conformidade (IC)	16
10. Indicador de Satisfação do Usuário (IU)	18
CAPÍTULO III – PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO	21
11. ENTIDADE GESTORA.....	21
12. Processo de fiscalização.....	22

CAPÍTULO I – DIRETRIZES GERAIS

1. Introdução

1.1. O Sistema de Mensuração de Desempenho (SMD) disciplinado neste ANEXO destina-se a fixar os níveis de qualidade e disponibilidade mínimos desejados pelo PODER CONCEDENTE e a permitir a mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA em suas atividades, mediante o cálculo do FATOR DE DESEMPENHO (FD).

1.2. A estrutura do SMD tem como pilares o FD e os INDICADORES DE DESEMPENHO, conforme sistematização apresentada neste ANEXO.

1.3. Todos os cálculos necessários para aferição do FD e dos INDICADORES DE DESEMPENHO apresentados neste ANEXO devem ser realizados considerando-se 2 (duas) casas decimais e as regras de arredondamento da ABNT NBR 5891.

1.4. A CONCESSIONÁRIA deve auxiliar a ENTIDADE GESTORA e o PODER CONCEDENTE no processo de avaliação de desempenho.

1.4.1. A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar acesso da ENTIDADE GESTORA e do PODER CONCEDENTE às informações necessárias para aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, nos termos do CONTRATO e deste ANEXO.

1.5. As avaliações para obtenção do FD se relacionam aos encargos da CONCESSIONÁRIA dispostos no ANEXO II – Caderno de Encargos.

2. Cálculo do FATOR DE DESEMPENHO (FD)

2.1. Os INDICADORES DE DESEMPENHO e seus respectivos pesos são ponderados conforme a seguinte fórmula:

$$MD = \frac{(IL * P_{IL}) + (IS * P_{IS}) + (IA * P_{IA}) + (IM * P_{IM}) + (IC * P_{IC}) + (IU * P_{IU})}{(P_{IL} + P_{IS} + P_{IA} + P_{IM} + P_{IC} + P_{IU})}$$

Em que:

- MD é a média ponderada dos INDICADORES DE DESEMPENHO pelos seus respectivos pesos;
- IL é o Indicador de Limpeza;
- P_{IL} é o Peso do Indicador de Limpeza;

- IS é o Indicador de Segurança;
- P_{IS} é o Peso do Indicador de Segurança;
- IA é o Indicador de Manejo Ambiental;
- P_{IA} é o Peso do Indicador de Manejo Ambiental.
- IM é o Indicador de Conservação e Manutenção;
- P_{IM} é o Peso do Indicador de Conservação e Manutenção;
- IC é o Indicador de Conformidade;
- P_{IC} é o Peso do Indicador de Conformidade;
- IU é o Indicador de Satisfação do Usuário; e
- P_{IU} é o Peso do Indicador de Satisfação do Usuário.

2.1.1. O resultado do cálculo da MD varia entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) o pior resultado e 1 (um) o melhor resultado.

2.2. O FD é calculado trimestralmente, conforme a seguinte fórmula:

Se $MD > 0,4$, então: $FD = MD$

Se $MD \leq 0,4$, então: $FD = 0$

Em que:

- MD é a média ponderada dos INDICADORES DE DESEMPENHO pelos seus respectivos pesos;
- FD é o FATOR DE DESEMPENHO.

2.3. Os INDICADORES DE DESEMPENHO estão listados na Tabela 1 abaixo, em que se descreve o peso do INDICADOR DE DESEMPENHO no FD e a frequência mínima de aferição de cada componente do FATOR DE DESEMPENHO:

Tabela 1 – INDICADORES DE DESEMPENHO que compõem o FATOR DE DESEMPENHO

INDICADOR DE DESEMPENHO	Peso do Indicador	Frequência Mínima de Aferição
Indicador de Limpeza (IL)	20%	Trimestral
Indicador de Segurança (IS)	10%	Trimestral
Indicador de Manejo Ambiental (IA)	20%	Trimestral
Indicador de Conservação e Manutenção (IM)	20%	Trimestral

INDICADOR DE DESEMPENHO	Peso do Indicador	Frequência Mínima de Aferição
Indicador de Conformidade (IC)	10%	Trimestral
Indicador de Satisfação do Usuário (IU)	20%	Semestral

2.3.1. A frequência mínima de aferição refere-se à regularidade mínima que os INDICADORES DE DESEMPENHO devem ser apurados e disponibilizados, nos termos deste ANEXO.

2.3.2. Os INDICADORES DE DESEMPENHO terão o peso zerado antes do início de sua aferição, conforme descrito no item 4.

2.3.3. A nota do Indicador de Satisfação do Usuário (IU), especificamente, deverá ser considerada, para fins de cálculo do FD, por dois trimestres consecutivos, uma vez que sua aferição será semestral.

2.3.4. Cada INDICADOR DE DESEMPENHO varia entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) o pior resultado e 1 (um) o melhor resultado.

2.3.5. Os INDICADORES DE DESEMPENHO e suas respectivas formas de cálculo são descritos no CAPÍTULO II – INDICADORES DE DESEMPENHO deste ANEXO.

2.3.6. Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão aferidos individualmente para cada PARQUE, sendo contabilizada a média simples dos PARQUES para fins de cálculo da MD e do FD.

2.4. Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,55 (zero vírgula cinquenta e cinco) na qualidade de serviço para um mesmo INDICADOR DE DESEMPENHO por 3 (três) vezes consecutivas ou alternadas em um prazo de 2 (dois) anos, ela deve apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido INDICADOR DE DESEMPENHO, um plano de ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.

2.4.1. Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o referido plano no prazo estipulado, a nota do referido INDICADOR DE DESEMPENHO deve ser 0 (zero) na aferição subsequente à de nota abaixo de 0,55 (zero vírgula cinquenta e cinco).

2.5. Na impossibilidade de aferição, por culpa da CONCESSIONÁRIA, de um ou mais de um dos INDICADORES DE DESEMPENHO, ou dos Indicadores que os compõem, em determinado período que deveria(m) ser aferido(s), deve ser zerada a nota do(s) INDICADOR(ES) DE DESEMPENHO ou Indicador(es) não medido(s).

2.6. Na impossibilidade de aferição, por culpa do PODER CONCEDENTE, de um ou mais de um dos INDICADORES DE DESEMPENHO, ou dos Indicadores que os compõem, em determinado período que deveria(m) ser aferido(s), deve ser atribuída nota máxima ao(s) INDICADOR(ES) DE DESEMPENHO não medido(s).

3. Cálculo dos ENCARGOS ACESSÓRIOS

3.1. O FATOR DE DESEMPENHO implicará no cálculo dos valores a serem apurados a título de ENCARGOS ACESSÓRIOS, nos termos do CONTRATO e do ANEXO II – Caderno de Encargos.

3.1.1. Os valores dos ENCARGOS ACESSÓRIOS serão calculados conforme a seguinte fórmula:

$$EA = [(1 - FD) * FI * 2,5\% * ROB] + (1,0\% * ROB)$$

Em que:

- *EA* é a quantia a ser apurada a título de ENCARGOS ACESSÓRIOS;
- *FD* é o FATOR DE DESEMPENHO;
- *FI* é o fator de implantação; e
- *ROB* é a RECEITA OPERACIONAL BRUTA excluídas as RECEITAS ACESSÓRIAS.

3.1.1.1. O fator de implantação (FI) será:

- i. 0 (zero), entre o início da aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO e o 36º (trigésimo sexto) mês contado da DATA DA ORDEM DE INÍCIO; ou
- ii. 1 (um) partir do 37º (trigésimo sétimo) mês contado da DATA DA ORDEM DE INÍCIO até a extinção do CONTRATO

3.1.2. O FATOR DE DESEMPENHO oriundo da primeira aferição terá caráter informativo, podendo o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA propor aperfeiçoamentos aos métodos de aferição.

3.1.2.1. A CONCESSIONÁRIA estará isenta da apuração dos ENCARGOS ACESSÓRIOS relativos ao cálculo do primeiro FATOR DE DESEMPENHO.

CAPÍTULO II – INDICADORES DE DESEMPENHO

4. Aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO

4.1. Terão a aferição iniciada a partir do 7º (sétimo) mês (inclusive) contado da DATA DA ORDEM DE INÍCIO os seguintes INDICADORES DE DESEMPENHO:

- i. Indicador de Limpeza (IL);
- ii. Indicador de Segurança (IS); e
- iii. Indicador de Manejo Ambiental (IA).

4.2. Os demais INDICADORES DE DESEMPENHO serão aferidos a partir do 37º (trigésimo sétimo) mês (inclusive) contado da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

4.3. Após o início da aferição, os INDICADORES DE DESEMPENHO serão aferidos para os fins do SMD até a extinção do CONTRATO.

5. Indicador de Limpeza (IL)

5.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Limpeza (IL) tem como objetivo monitorar os padrões de qualidade de limpeza e gestão de resíduos nos PARQUES.

5.2. Método de aferição: A aferição do Indicador IL é feita pela ENTIDADE GESTORA por meio de vistoria *in loco* da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.

5.3. Tabela de ocorrências: Durante a inspeção, a ENTIDADE GESTORA anotará as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 2 abaixo:

Tabela 2 – Ocorrências para o Indicador de Limpeza (IL)

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
Ausência de papel toalha, papel higiênico e/ou sabonete nos sanitários	1	Por ambiente interno com pelo menos uma ocorrência
Sujidade, fungos ou plantas invasoras, mancha, dejetos, detrito e/ou teia de aranha	1	Por ambiente interno com pelo menos uma ocorrência
Poça d'água, umidade excessiva no piso ou piso escorregadio	1	Por ambiente interno com pelo menos uma ocorrência

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
Não dispor de álcool em gel 70% (setenta por cento) ou substância comprovadamente semelhante nos ambientes internos, em especial sanitários	1	Por ambiente interno com pelo menos uma ocorrência
Qualquer tipo de pichações, rabiscos, riscos ou adesivos	0,5	Por ambiente interno com pelo menos uma ocorrência
Entupimento de ralos, calhas, vasos sanitários, pias etc.	1	Por ocorrência verificada
Quantidade insuficiente, ausência ou transbordamento de lixeiras	1	Por ocorrência verificada
Lixeiras de ausentes, avariadas ou inadequadas	1	Por ocorrência verificada
Acúmulo de sujidades ou detritos nos bosques, gramados, canteiros ou jardins	1	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Acúmulo de sujidades ou detritos em equipamentos e/ou mobiliário	1	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Acúmulo de sujidades ou detritos nos caminhos de pedestres, calçadas, sarjetas e trilhas	1	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Acúmulo de sujidades ou detritos nas calçadas externas aos PARQUES	0,5	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência

5.4. Cálculo do Indicador: Após a inspeção da ENTIDADE GESTORA na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, será obtida a Pontuação Total (PT- IL), calculada pela somatória da pontuação das ocorrências observadas. O Indicador IL, por sua vez, será obtido com base na Tabela 3 abaixo:

Tabela 3 – Sistema de Pontuação do Indicador de Limpeza (IL)

Pontuação Total	IL
$PT-IL \leq 4$	1,00
$4 < PT-IL \leq 8$	0,90
$8 < PT-IL \leq 14$	0,75
$14 < PT-IL \leq 20$	0,55
$20 < PT-IL$	ZERO

6. Indicador de Segurança (IS)

6.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Segurança (IS) tem como objetivo monitorar os padrões de qualidade de segurança, controle de acesso e vigilância patrimonial nos PARQUES.

6.2. Método de aferição: A aferição do Indicador IS é feita pela ENTIDADE GESTORA através de vistoria *in loco* da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.

6.3. Tabela de ocorrências: Durante a inspeção, o ENTIDADE GESTORA anotarás as ocorrências e suas respectivas pontuações, discriminadas na Tabela 4 abaixo:

Tabela 4 – Ocorrências para o Indicador de Segurança (IS)

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
Disponibilidade do sistema de CFTV: $96\% \leq t < 98\%$	1	Período de disponibilidade no mês
Disponibilidade do sistema de CFTV: $93\% \leq t < 96\%$	2	Período de disponibilidade no mês
Disponibilidade do sistema de CFTV: $90\% \leq t < 93\%$	3	Período de disponibilidade no mês
Disponibilidade do sistema de CFTV: $t < 90\%$	5	Período de disponibilidade no mês
Câmeras ou dispositivos com mal funcionamento, com qualidade de imagem insatisfatória	1	Por ocorrência verificada
Cumprimento das rondas a pé: $96\% \leq n < 98\%$	1	Porcentagem de rondas programadas e cumpridas
Cumprimento das rondas a pé: $93\% \leq n < 96\%$	2	Porcentagem de rondas programadas e cumpridas
Cumprimento das rondas a pé: $90\% \leq n < 93\%$	3	Porcentagem de rondas programadas e cumpridas
Cumprimento das rondas a pé: $n < 90\%$	5	Porcentagem de rondas programadas e cumpridas
Presença de vigilante nas guaritas e/ou portarias: $96\% \leq t < 98\%$	1	Período de presença de vigilante por mês
Presença de vigilante nas guaritas e/ou portarias: $93\% \leq t < 96\%$	2	Período de presença de vigilante por mês
Presença de vigilante nas guaritas e/ou portarias: $90\% \leq t < 93\%$	3	Período de presença de vigilante por mês

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
Presença de vigilante nas guaritas e/ou portarias: $t < 90\%$	5	Período de presença de vigilante por mês
Ocorrências policiais registradas nos PARQUES	2	Por ocorrência registrada

6.4. Cálculo do Indicador: Após a inspeção da ENTIDADE GESTORA, será obtida a Pontuação Total (PT-IS), calculada pela somatória da pontuação das ocorrências observadas. O Indicador IS, por sua vez, será obtido com base na Tabela 5 abaixo:

Tabela 5 – Sistema de Pontuação do IS

Pontuação Total	IS
$PT-IS \leq 4$	1,00
$4 < PT-IS \leq 8$	0,90
$8 < PT-IS \leq 14$	0,75
$14 < PT-IS \leq 20$	0,55
$20 < PT-IS$	ZERO

7. Indicador de Manejo Ambiental (IA)

7.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Manejo Ambiental (IA) tem como objetivo monitorar os padrões de qualidade de manejo das áreas verdes, de fauna e dos corpos hídricos da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.

7.2. Método de aferição: A aferição do Indicador IA é feita pela ENTIDADE GESTORA por meio de vistoria *in loco* à ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.

7.3. Tabela de ocorrências: Durante a inspeção, a ENTIDADE GESTORA anotarás as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 6 abaixo:

Tabela 6 – Ocorrências para o Indicador de Manejo Ambiental (IA)

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
Descaracterização da vegetação existente ou do projeto paisagístico, onde pertinente	2	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Gramados com mais de cinco centímetros de altura, onde não pertinente	2	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
Gramados com má qualidade, com buracos, solo exposto, falhas, pedras, cupinzeiros, formigueiros etc., onde não pertinente	1	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Gramados com corte excessivo ou inadequado	1	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Gramados sem controle de pragas por roçagem manual e outras atividades (sem utilização de herbicidas), onde pertinente	1	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Remoção de cobertura vegetal morta no solo ao redor das árvores (serrapilheira), onde não pertinente	1	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Incidência de abertura de trilhas irregulares	2	Por ocorrência verificada
Acesso de pessoas não-autorizadas a áreas não demarcadas como área de visitação	2	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Presença de caiação ou qualquer tipo de pintura no tronco das plantas	1	Por ocorrência verificada
Presença de adereços, enfeites, placas e similares fixadas com prego, grampo, arame no tronco de plantas	1	Por ocorrência verificada
Poda incompleta ou incorreta, onde pertinente	1	Por ocorrência verificada
Registro de plantas mortas ou com problemas fitossanitários	1	Por ocorrência verificada
Registro de supressão desnecessária e/ou não-autorizada de árvores	2	Por ocorrência verificada
Presença de plantas espinhosas e/ou tóxicas em locais com potencial de acidentes, como próximo de parques infantis, escadas e bebedouros	1	Por ocorrência verificada
Presença de processos erosivos e/ou de compactação do solo	1	Por ocorrência verificada
Presença no solo de poça d'água e/ou de lama, ou de ponto de alagamento, onde não pertinente	1	Por ocorrência verificada
Registro de abandono de animais domésticos nos PARQUES	1	Por ocorrência verificada
Registro de animais domésticos (exceto animais de assistência) acompanhados de USUÁRIOS no interior dos PARQUES	1	Por ocorrência verificada

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
Registros de animais silvestres sendo alimentados ou maltratados por USUÁRIOS ou prestadores de serviço	1	Por ocorrência verificada
Registros de presença de animais silvestres em áreas que representem perigo ao USUÁRIO ou a eles mesmos	1	Por ocorrência verificada
Registros de conflitos envolvendo o contato com animais silvestres (mordidas, picadas, agressões e maus tratos à fauna)	1	Por ocorrência verificada
Registros de animais silvestres afetados por fatores antrópicos (lixo, linhas de pipa, edificações, colisões, cercas e concertinas, eletrocussão, predação por animais domésticos)	1	Por ocorrência verificada
Registros de lançamento de fogos de artifício sonoros do interior dos PARQUES	1	Por ocorrência verificada
Registros de perturbação ou destruição de ninhos e demais criadouros naturais de animais silvestres	1	Por ocorrência verificada
Registros de incidentes com drones ou objetos que possam ser danosos à fauna, em especial, às aves	1	Por ocorrência verificada
Registros de animais silvestres feridos ou mortos na ÁREA DA CONCESSÃO por ação ou omissão da CONCESSIONÁRIA	2	Por ocorrência verificada
Ausência de registros de encaminhamento para a Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Clima (SMAC) em caso de animais silvestres feridos ou mortos	2	Por ocorrência verificada
Presença de luminárias ou outros elementos com iluminação atrativa à fauna, onde não couber	1	Por ocorrência verificada
Ausência de funcionários qualificados/treinados para ações de manejo de fauna	2	Por ocorrência verificada
Ecobarreira ausente, avariada ou apresentando acúmulo de detritos, onde couber	2	Por ocorrência verificada
Acúmulo de gigogas (<i>Eichhornia sp.</i>) na Lagoa das Taxas	2	Por ocorrência verificada
Ausência, indisponibilidade ou inadequação de exposição permanente de Educação Ambiental	1	Por ocorrência verificada

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
Cumprimento parcial dos encargos de monitoramento de qualidade e nível d'água	1	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Não cumprimento dos encargos de monitoramento de qualidade e nível d'água	2	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Cumprimento parcial dos encargos de compensação de carbono	1	Por ocorrência verificada
Não cumprimento dos encargos de compensação de carbono	2	Por ocorrência verificada
Ausência de atividades e/ou ações de Educação Ambiental nos PARQUES	2	Por ocorrência verificada
Cumprimento parcial das ações de manejo previstas no Plano de Manejo dos Impactos da Visitação	1	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
Não cumprimento das ações de manejo previstas no Plano de Manejo dos Impactos da Visitação	2	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência

7.3.1. Eventual irregularidade ou ocorrência, prevista ou não no rol indicado na Tabela de Ocorrências, que venha a ser confirmada pela ENTIDADE GESTORA, de ofício ou por meio de denúncia/reclamação dos USUÁRIOS, da gestão da UC ou do CONSELHO CONSULTIVO, deverá ser considerada, fundamentadamente, no Sistema de Pontuação.

7.3.2. Cálculo do Indicador: Após a inspeção da ENTIDADE GESTORA na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, será obtida a Pontuação Total (PT-IA), calculada pela somatória da pontuação das ocorrências observadas. O Indicador IA, por sua vez, será obtido com base na Tabela 7 abaixo:

Tabela 7 – Sistema de Pontuação do Indicador de Manejo Ambiental (IA)

Pontuação Total	IA
$PT-IA \leq 6$	1,00
$6 < PT-IA \leq 12$	0,90
$12 < PT-IA \leq 21$	0,75
$21 < PT-IA \leq 30$	0,55
$30 < PT-IA$	ZERO

8. Indicador de Conservação e Manutenção (IM)

8.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Conservação e Manutenção (IM) tem como objetivo monitorar os padrões de qualidade na manutenção e conservação dos PARQUES.

8.2. Método de aferição: A aferição do Indicador IM é feita pela ENTIDADE GESTORA por meio de vistoria *in loco* à ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS.

8.3. Tabela de ocorrências: Durante a inspeção, a ENTIDADE GESTORA anotarás as ocorrências abaixo, que terão a pontuação discriminada na Tabela 8 abaixo:

Tabela 8 – Ocorrências para o Indicador de Conservação e Manutenção (IM)

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
Caminho de pedestre, trilha, calçada ou estacionamento apresentando dano, buraco, desnível, fissura relevante ou outras falhas perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Caminho de pedestre, trilha, calçada ou estacionamento apresentando empoçamento, enxurrada ou caimento inadequado	1	Por ocorrência verificada
Mobiliário urbano apresentando dano, falha no acabamento, oxidação, partes soltas ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Poste apresentando dano, falha no acabamento, oxidação, ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Muro, mureta, gradil ou similar apresentando dano, falha no acabamento, ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Elemento estrutural (laje, viga, pilar etc.) apresentando dano, deterioração, desagregação, fissura relevante ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Elemento estrutural (laje, viga, pilar etc.) em risco ou instabilizado	2	Por ocorrência verificada
Escada ou rampa sem corrimão, guarda-corpo ou outro elemento de segurança obrigatório	1	Por ocorrência verificada
Escada ou rampa apresentando dano, deterioração, desagregação, fissura relevante ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
Umidade por infiltração, capilaridade, falha na impermeabilização, fissura ou outra patologia	1	Por ocorrência verificada
Telhado, laje ou outro elemento de cobertura apresentando goteira, infiltração ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Calha apresentando corrosão, acúmulo de detrito, entupimento ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Revestimento de parede, teto ou piso apresentando dano, falha no acabamento, placas soltas ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Esquadria apresentando danos, emperramento, falha no acabamento, oxidação, vidro solto ou quebrado, ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Vasos sanitários, torneiras, chuveiros ou reservatórios apresentando dano, vazamentos, trincas, rachaduras ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Portas das cabines dos sanitários ou vestiários ausentes ou apresentando defeitos como emperramento ou problemas no fechamento	1	Por ocorrência verificada
Espelho solto ou quebrado	1	Por ocorrência verificada
Encanamento apresentando dano, rompimento, vazamento ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Caimento inadequado do piso de ambiente interno molhável ou lavável	1	Por ocorrência verificada
Mobiliário apresentando dano, emperramento, falha no acabamento, oxidação, vidro solto ou quebrado, partes soltas ou outros defeitos perceptíveis	1	Por ocorrência verificada
Pichação ou outros registros de vandalismo	0,5	Por ocorrência verificada
Parque infantil indisponível, avariado ou inadequado	2	Por ocorrência verificada
Academia indisponível, avariada ou inadequada	2	Por ocorrência verificada

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
Ausência ou insuficiência de sinalização	1	Por ocorrência verificada
Ausência ou indisponibilidade de bebedouro	1	Por ocorrência verificada
Ausência ou indisponibilidade de sanitário	1	Por ocorrência verificada
Mobiliário (banco, paraciclo, mesa de piquenique etc.) ausente, avariado ou inadequado	1	Por ocorrência verificada
Guaritas para vigilantes ou porteiros ausente, avariada ou inadequada	1	Por ocorrência verificada
Ausência ou indisponibilidade de internet Wi-Fi	2	Por PARQUE com pelo menos uma ocorrência
A ocorrência oferece risco à segurança do USUÁRIO (exemplo: vidro quebrado)	0,5	Pontuação adicional para cada ocorrência que ofereça risco aos USUÁRIOS

8.3.1. Cálculo do Indicador: Após a inspeção da ENTIDADE GESTORA na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, será obtida a Pontuação Total (PT-IM), calculada pela somatória da pontuação das ocorrências observadas. O Indicador IM, por sua vez, será obtido com base na Tabela 9 abaixo:

Tabela 9 – Sistema de Pontuação do Indicador de Conservação e Manutenção (IM)

Pontuação Total	IM
$PT-IM \leq 6$	1,00
$6 < PT-IM \leq 12$	0,90
$12 < PT-IM \leq 21$	0,75
$21 < PT-IM \leq 30$	0,55
$30 < PT-IM$	ZERO

9. Indicador de Conformidade (IC)

9.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Conformidade (IC) tem como finalidade assegurar que as legislações, normas e regulamentos relacionados à acessibilidade universal, à segurança contra incêndio e pânico, além de laudos e certificados aplicáveis, sejam devidamente atendidos nos PARQUES.

9.2. Método de aferição: A aferição será realizada pela ENTIDADE GESTORA por meio de vistoria *in loco* aos PARQUES.

9.3. Tabela de ocorrências: Durante a inspeção, a ENTIDADE GESTORA anotará as ocorrências e suas respectivas pontuações, discriminadas na Tabela 10 abaixo:

Tabela 10 – Ocorrências para o Indicador de Conformidade (IC)

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
Ausência, indisponibilidade ou inadequação de brinquedo acessível no playground, onde pertinente	1	Por brinquedo ausente ou indisponível
Ausência, indisponibilidade ou inadequação de bebedouro acessível	1	Por bebedouro ausente ou indisponível
Ausência, indisponibilidade ou inadequação de sanitários acessíveis	1	Por sanitário acessível ausente ou indisponível
Balcão de atendimento acessível nos ambientes destinados a esse fim ausente, indisponível ou inadequado	1	Por ocorrência verificada
Elevador ou outro equipamento de circulação vertical, onde houver, avariado, apresentando mau-funcionamento ou indisponível	2	Por ocorrência verificada
Obstrução ou danos em rotas acessíveis, impedindo o acesso a equipamentos, serviços, atividades ou ambientes internos	2	Por ocorrência verificada
Piso tátil danificado ou com peças faltantes	1	Por ocorrência verificada
Placas de sinalização de incêndio, orientação e salvamento ausentes, avariadas ou inadequadas	1	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência
Equipamentos de combate a incêndio (extintores, hidrantes, chuveiros automáticos etc.), onde pertinentes, ausentes, avariados ou inadequados	1	Por ocorrência verificada
Rota de fuga com obstruções à passagem	2	Por ocorrência verificada
Portões fechados obstruindo ou reduzindo a capacidade de fuga e dispersão de aglomeração de pessoas	2	Por ocorrência verificada
Iluminação de emergência ausente, avariada ou inadequada, onde pertinente	1	Por ambiente com pelo menos uma ocorrência

Ocorrência	Pontuação	Forma de Pontuação
Falta de dedetização e demais mecanismos de controle de pragas pertinentes	2	Por ocorrência verificada
Falta de inspeções e emissão de laudos técnicos permanentemente atualizados, indicando que os parques se encontram livres de vetores de doenças que possam oferecer riscos aos usuários, à fauna, à flora e aos equipamentos existentes no local	2	Por ocorrência verificada
Ausência de laudo, atestado ou certificado válido de controle de pragas, limpeza de caixa d'água, sistema de proteção contra descargas atmosféricas (SPDA), entre outros aplicáveis	1	Por laudo, atestado ou certificado ausente
Ausência de Certificado de Aprovação do Corpo de Bombeiros válido	4	Por ocorrência verificada

9.3.1. Cálculo do Indicador: Após a inspeção do ENTIDADE GESTORA, será obtida a Pontuação Total (PT-IC), calculada pela somatória da pontuação das ocorrências observadas. O Indicador IC, por sua vez, será obtido com base na Tabela 11 abaixo:

Tabela 11 – Sistema de Pontuação do IC

Pontuação Total	IC
$PT-IC \leq 4$	1,00
$4 < PT-IC \leq 8$	0,90
$8 < PT-IC \leq 14$	0,75
$14 < PT-IC \leq 20$	0,55
$20 < PT-IC$	ZERO

10. Indicador de Satisfação do Usuário (IU)

10.1. Objetivo do Indicador: O Indicador de Satisfação do USUÁRIO (IU) tem como objetivo monitorar a satisfação dos USUÁRIOS dos PARQUES, por meio de Pesquisas de Opinião que contemplem as seguintes dimensões:

- i. Satisfação geral;
- ii. Satisfação com a zeladoria; e
- iii. Satisfação na fruição e permanência.

10.2. Método de aferição: A aferição do Indicador IU é feita pela ENTIDADE GESTORA, por meio da realização de Pesquisa de Opinião com os USUÁRIOS dos PARQUES.

10.2.1. A metodologia de seleção da Pesquisa de Opinião, o questionário com as perguntas a serem aplicadas, a quantidade exata da amostra, as datas das entrevistas, entre outros elementos que se relacionem aos aspectos operacionais da Pesquisa de Satisfação devem ser propostos pela ENTIDADE GESTORA na Etapa I, descrita no item 11.4.

10.2.2. As Pesquisas de Opinião devem apresentar margem de erro de até 5 (cinco) pontos percentuais e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).

10.2.2.1. De forma a otimizar a amostra, a ENTIDADE GESTORA poderá propor, mediante justificativa tecnicamente embasada, outros valores de margem de erro e/ou de nível de confiança, sujeitos a autorização expressa pelo PODER CONCEDENTE.

10.2.2.2. As Pesquisas de Opinião deverão ser realizadas sem prévio aviso à CONCESSIONÁRIA.

10.2.2.3. As perguntas deverão avaliar, no mínimo, os seguintes aspectos:

- i. Satisfação geral percebida pelo USUÁRIO, sem estímulo por meio de perguntas específicas;
- ii. Satisfação com a zeladoria:
 - a) Limpeza dos PARQUES;
 - b) Conservação e manutenção dos PARQUES;
- iii. Satisfação na fruição e permanência:
 - a) Oferta de comércio e serviços;
 - b) Sensação de segurança; e
 - c) Infraestrutura de apoio à visitação (mobiliário, sanitários, internet wi-fi etc.).

10.2.2.4. Para cada pergunta o entrevistado deverá atribuir uma nota em número inteiro de 1 (um) a 5 (cinco).

10.2.2.4.1. A critério da ENTIDADE GESTORA, poderão ser acrescentadas as opções “não sabe” (NS) e/ou “não respondeu” (NR).

10.2.3. Cálculo do Indicador: Após a realização da Pesquisa de Opinião, será calculada a média simples de todas as notas computadas para cada dimensão relacionada no item 10.1. Essas médias serão ponderadas pelos seguintes pesos para a obtenção da nota média NM-IU: 40% para a satisfação geral; 30% para a satisfação com a zeladoria; e 30% para a satisfação na fruição e permanência. O Indicador IU, por sua vez, será obtido com base na Tabela 12 abaixo:

Tabela 12 – Sistema de Pontuação do Indicador de Satisfação do Usuário (IU)

Nota Média	IU
$4,5 < \text{NM-IU} \leq 5,0$	1,00
$4,0 < \text{NM-IU} \leq 4,5$	0,90
$3,0 < \text{NM-IU} \leq 4,0$	0,75
$2,0 < \text{NM-IU} \leq 3,0$	0,55
$1,0 \leq \text{NM-IU} \leq 2,0$	ZERO

CAPÍTULO III – PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO

11. ENTIDADE GESTORA

11.1. A ENTIDADE GESTORA, indicada pelo PODER CONCEDENTE, nos termos do CONTRATO será responsável por realizar a coleta de informações e aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO que compõem o FD.

11.1.1. A ENTIDADE GESTORA poderá registrar ocorrências com base em manifestação, desde que devidamente documentada, da Gestão da UC e dos CONSELHOS CONSULTIVOS.

11.2. Em caso de ausência de contratação da ENTIDADE GESTORA por qualquer motivo, o PODER CONCEDENTE poderá realizar a aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, conforme a metodologia constante do presente ANEXO, produzir seu próprio RELATÓRIO DE DESEMPENHO e fazer o cálculo do FATOR DE DESEMPENHO.

11.2.1. Caso não seja calculado o FATOR DE DESEMPENHO, a CONCESSIONÁRIA fará jus à pontuação máxima no FATOR DE DESEMPENHO.

11.3. O ENTIDADE GESTORA não substitui e nem afasta o exercício do poder de fiscalização do PODER CONCEDENTE no âmbito da CONCESSÃO.

11.3.1. A contratação da ENTIDADE GESTORA não impede que o PODER CONCEDENTE realize a aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO ou eventuais vistorias por conta própria.

11.3.1.1. Nos casos previstos no subitem acima, o PODER CONCEDENTE poderá contestar os resultados das medições realizadas pela ENTIDADE GESTORA.

11.4. O trabalho do ENTIDADE GESTORA será dividido em duas etapas, de acordo com as demais regras deste ANEXO:

- i. Etapa I, a ser concluída em até 30 (trinta) dias após o encerramento da OPERAÇÃO ASSISTIDA, que consiste no desenho dos processos e procedimentos para aferição dos dados da CONCESSÃO, na padronização dos relatórios e formulários de avaliação a serem entregues, no desenvolvimento da metodologia de realização das pesquisas, incluindo o planejamento de aferição das Tabelas de Ocorrências (checklists) de forma aleatorizada, e na definição das formas de comunicação oficial junto ao PODER CONCEDENTE e à

CONCESSIONÁRIA, a partir das quais devem ser sugeridas melhorias nos procedimentos pela própria CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE, restando a aprovação final ao PODER CONCEDENTE; e

- ii. Etapa II, a ser iniciada conforme prazos do item 4, que consiste na coleta de dados, na realização de vistorias e na aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, durante a vigência do CONTRATO, prevendo-se, também, o aperfeiçoamento do diagnóstico elaborado na Etapa I, a partir dos procedimentos verificados empiricamente, conforme aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

12. Processo de fiscalização

12.1. Após cada trimestre de aferição, a ENTIDADE GESTORA deverá elaborar RELATÓRIO DE DESEMPENHO compreendendo o resultado do FD, bem como todas as informações utilizadas para a sua aferição e dos INDICADORES DE DESEMPENHO que o compõem.

12.2. A ENTIDADE GESTORA deve consolidar e enviar à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE o RELATÓRIO DE DESEMPENHO, compreendendo o resultado do FD no prazo de até 30 (trinta) dias do encerramento do período de aferição imediatamente anterior.

12.3. Recebido o RELATÓRIO DE DESEMPENHO, a CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE têm o prazo de até 20 (vinte) dias para avaliar e contestar o seu conteúdo.

12.3.1. Havendo discordância, a CONCESSIONÁRIA ou o PODER CONCEDENTE deverão apresentar seu próprio relatório de desempenho, dentro do prazo supramencionado, contendo o cálculo devidamente fundamentado dos INDICADORES DE DESEMPENHO, do FD e o novo valor a ser destinado para fins de execução de ENCARGOS ACESSÓRIOS.

12.3.2. Eventual discordância quanto ao FD aferido pela ENTIDADE GESTORA trazida pela CONCESSIONÁRIA ou PODER CONCEDENTE deve ser solucionada entre as PARTES por meio dos mecanismos de solução de conflitos previstos no CAPÍTULO XII – Solução de Conflitos do CONTRATO.

12.3.3. A diferença apurada no FD e nos valores destinados aos ENCARGOS ACESSÓRIOS deve ser liquidada no(s) trimestre(s) subsequente(s) à respectiva decisão, mediante o acréscimo ou o desconto dos valores destinados aos ENCARGOS ACESSÓRIOS vincendos.

12.4. As vistorias para aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO devem ocorrer sem aviso prévio, devendo a CONCESSIONÁRIA conferir livre acesso aos fiscais do PODER CONCEDENTE e/ou aos responsáveis da ENTIDADE GESTORA a toda a ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONCEDIDOS, desde que estejam a trabalho, devidamente credenciados e identificados.

12.4.1. À CONCESSIONÁRIA é facultado, em qualquer caso, o acompanhamento das vistorias *in loco*.

12.4.2. A ENTIDADE GESTORA deverá realizar no mínimo 2 (duas) vistorias para cada período de aferição.

12.4.2.1. As diferentes vistorias devem ocorrer, preferencialmente, em dias da semana e horários diferentes, a fim de diversificar a amostra.

12.4.2.2. As diferentes vistorias devem ocorrer, preferencialmente, em intervalos de tempo irregulares a fim de evitar eventual previsibilidade.

12.4.2.3. Para fins de cálculo dos INDICADORES DE DESEMPENHO, deverá ser considerada a média simples da pontuação contabilizada nas diferentes vistorias.