



GOVERNO DO ESTADO  
RIO GRANDE DO SUL

## **CONTRATO Nº [--]/2023**

**ANEXO 5 – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**



## **Anexo 5: Sistema de Mensuração de Desempenho**

### **1. INTRODUÇÃO**

**1.1.** Este relatório tem como objetivo disciplinar o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA, destinado à permanente e constante avaliação da disponibilidade e da qualidade dos serviços obrigatórios prestados pela CONCESSIONÁRIA, por intermédio dos INDICADORES DE DESEMPENHO, os quais impactarão no valor da OUTORGA CONDICIONADA, nos termos descritos no tópico 5.

**1.2.** Nesse sentido, considerando-se as atribuições da CONCESSIONÁRIA de gestão, operação, manutenção, restauração e conservação do CAIS MAUÁ, por meio desta CONCESSÃO, o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO objetiva proporcionar a constante fiscalização, em termos de disponibilidade, confiabilidade, eficiência, acuracidade e satisfação do visitante, relativamente às obrigações assumidas pela CONCESSIONÁRIA.

**1.3.** O impacto da aferição de desempenho da CONCESSIONÁRIA em sua remuneração dar-se-á por meio da incidência do ÍNDICE DE DESEMPENHO, disciplinado adiante, calculado trimestralmente por meio da pontuação atingida pela CONCESSIONÁRIA em relação aos INDICADORES DE DESEMPENHO ativos e aferidos no respectivo período de apuração.

**1.4.** Os INDICADORES DE DESEMPENHO foram classificados em 6 (seis) tipos de indicadores:

- IS – Indicadores de Segurança
- IL – Indicadores de Limpeza, coleta de resíduos e controle de pragas
- IC – Indicadores de Conservação de Áreas Verdes
- IM – Indicadores de Manutenção
- IV – Indicadores de Satisfação do Visitante



## 2. ÍNDICE DE DESEMPENHO (IDE) E AFERIÇÃO

**2.1.** Considera-se ÍNDICE DE DESEMPENHO (IDE) o índice variável dentro de uma escala entre "0" e "1", determinado em função do desempenho da CONCESSIONÁRIA na execução das obrigações que lhe foram impostas no âmbito do CONTRATO.

**2.2.** Determinam o ÍNDICE DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA os Indicadores de Segurança (identificados como "IS", totalizando 1 indicador), os Indicadores de Limpeza (identificados como "IL", totalizando 04 indicadores), o Indicador de Conservação de Áreas Verdes (identificado como "IC", totalizando 01 indicador), o Indicador de Manutenção (identificado como IM, totalizando 02 indicadores) e o Indicador de Satisfação do Visitante (identificado como IV, totalizando 01 indicador), os quais refletem as principais funções de gestão, operação, manutenção e conservação do CAIS MAUÁ, delegadas à CONCESSIONÁRIA no âmbito do contrato de CONCESSÃO.

**2.3.** Os indicadores terão seu peso sobre o índice de desempenho final conforme tabela abaixo apresentada:

IS	Indicadores de Segurança	20%
IL	Indicadores de Limpeza, coleta de resíduos e controle de pragas	20%
IC	Indicadores de Conservação de Áreas Verdes	20%
IM	Indicadores de manutenção	20%
IV	Indicadores de Satisfação do Visitante	20%

**2.4.** A CONCESSIONÁRIA aferirá o cumprimento dos INDICADORES DE DESEMPENHO por meio de RELATÓRIO DE DESEMPENHO TRIMESTRAL, a ser encaminhado para o VERIFICADOR com cópia para o CONCEDENTE em até 10 (dez) dias úteis contados do fechamento do período de apuração, por meio eletrônico, demonstrando o cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO referente ao período apurado.

**2.5.** O CONCEDENTE poderá encaminhar considerações acerca do RELATÓRIO DE DESEMPENHO TRIMESTRAL ao VERIFICADOR, no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados a partir de seu envio pela CONCESSIONÁRIA.

**2.6.** Em seguida, o VERIFICADOR fará sua avaliação com base nas informações prestadas pela CONCESSIONÁRIA em seu RELATÓRIO DE DESEMPENHO TRIMESTRAL, nas considerações eventualmente fornecidas pelo CONCEDENTE e nas diligências por si empreendidas, emitindo, em até 30 (trinta) dias úteis, RELATÓRIO CIRCUNSTANCIADO TRIMESTRAL que informará o ÍNDICE DE DESEMPENHO referente a cada um dos meses objeto de apuração.

**2.7.** Deverão ser observados pela CONCESSIONÁRIA, pelo CONCEDENTE e pelo VERIFICADOR, os objetivos, métodos de aferição, periodicidade de aferição, momento de ativação/vigência e sistemáticas de evolução atribuídas a cada um dos INDICADORES DE DESEMPENHO, conforme descritos neste documento.

**2.8.** Cada um dos INDICADORES DE DESEMPENHO descritos neste ANEXO terá peso distinto na aferição do ÍNDICE DE DESEMPENHO, conforme expresso no item 2.3, sendo o IDE calculado a partir da seguinte fórmula:

$$FDE = \left(\frac{\sum_n IS}{n} * 0,2\right) + \left(\frac{\sum_n IL}{n} * 0,2\right) + \left(\frac{\sum_n IC}{n} * 0,2\right) + \left(\frac{\sum_n IM}{n} * 0,2\right) + \left(\frac{\sum_n IV}{n} * 0,2\right)$$

Onde:

FDE = Fator de Desempenho

n = quantidade de indicadores da mesma categoria

IS = Indicador de Segurança

IL = Indicador de Limpeza

IC = Indicador de Conservação de Áreas Verdes

IM = indicador de Manutenção



IV = Indicador de Satisfação do Visitante

**2.9.** Todos os INDICADORES DE DESEMPENHO passarão a ser aferidos a partir da data indicada nas respectivas tabelas descritivas expostas no tópico 4. Contudo, o cálculo do fator de desempenho e a eventual incidência da OUTORGA CONDICIONADA passará a ocorrer a partir do 12º mês contado do TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS INTERVENÇÕES OBRIGATÓRIAS da ETAPA 3.

### 3. CONSIDERAÇÕES GERAIS

**3.1.** Os indicadores descritos nesse documento têm o intuito de avaliar unicamente os processos envolvendo a CONCESSIONÁRIA. Desta forma, deve-se excluir das medições citadas nos tópicos a seguir tudo aquilo que estiver fora do total controle da CONCESSIONÁRIA. Portanto, considera-se que:

3.1.1. Não deverão ser contabilizados nas medições eventos de não-conformidade, indisponibilidade ou perda nos índices de atendimento técnico caso estes envolvam furto, vandalismo ou outros fatores inerentes às obrigações da CONCESSIONÁRIA. Nestes casos, a CONCESSIONÁRIA deverá registrar em seu sistema de segurança a ocorrência destes eventos para justificar o não cumprimento de suas obrigações. Quando necessário, essa justificativa deverá ser avaliada junto ao CONCEDENTE.

3.1.2. Não deverão ser contabilizados nas medições eventos de não-conformidade, indisponibilidade ou perda nos índices de atendimento técnico que sejam causadas pelo impedimento da execução serviços da CONCESSIONÁRIA devido a solicitações dos funcionários do CONCEDENTE ou por razões não imputáveis à CONCESSIONÁRIA. Nestes casos, a CONCESSIONÁRIA deverá solicitar aos impedientes que assinem uma justificativa formal para o não cumprimento dos seus deveres.

**3.2.** Paradas preventivas programadas, comunicadas e acordadas com antecedência mínima de 30 (trinta) dias não deverão ser contabilizadas nas medições de desempenho dos indicadores.

**3.3.** O Sistema de Mensuração de Desempenho (SMD) vigorará até a extinção da CONCESSÃO, exceto se houver alterações durante as revisões ordinárias do CONTRATO.

**3.4.** Em relação aos INDICADORES DE DESEMPENHO cuja periodicidade de aferição seja superior ao período trimestral de aferição do ÍNDICE DE DESEMPENHO, será considerada, para fins de cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO, a nota atribuída ao INDICADOR DE DESEMPENHO na última aferição realizada.

**3.5.** Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 0,5 (cinco décimos) para um mesmo INDICADOR DE DESEMPENHO por 3 (três) aferições consecutivas, deverá apresentar ao 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.

**3.6.** Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o referido plano no prazo estipulado, a nota do referido INDICADOR DE DESEMPENHO deve ser 0 (zero) nos meses subsequentes à nota abaixo de 0,5 (cinco décimos) até a apresentação do plano de ação, sem prejuízo de cominação das penalidades previstas pelo CONTRATO.

### 4. INDICADORES DE DESEMPENHO

#### 4.1. Indicadores de Segurança

IS.1	Cumprimento das Rondas Programadas
<b>Objetivo do Indicador</b>	Aferir o cumprimento das rondas, de acordo com o planejamento, pela equipe de vigilância patrimonial da CONCESSIONÁRIA.
<b>Método de Aferição</b>	Considera-se <u>Ronda</u> o percurso pré-determinado a ser realizado pelo vigilante, de acordo com diretrizes, estratégias e programação prévia definida pelo Plano de Segurança Patrimonial, de Visitantes e Controle de Acesso.



O indicador será calculado através da divisão do total de rondas programadas realizadas pelo total de rondas programadas:

$$Crp = \left( \frac{Rpr}{Rp} \right) \times 100(\%) \text{ onde:}$$

Crp = Percentual de cumprimento das rondas programadas

Rpr = Total de rondas programadas realizadas no período

Rp = Total de rondas programadas para o período

Cada ronda, após ser realizada, deverá ser registrada pelo próprio vigilante que a cumpriu, no Sistema de Controle e Gestão (SCG), através de interface adequada (bastão de vigia, smartphone, tablet ou tecnologia similar), disponibilizada pela CONCESSIONÁRIA. Imagens registradas pelo sistema de CFTV, com câmeras a serem instaladas por toda a ÁREA DE CONCESSÃO, poderão auxiliar, como forma alternativa, para confirmar que uma ronda tenha efetivamente sido realizada de forma adequada e dentro do programado.

Deverão ser desconsideradas, na aferição, as rondas que não tenham sido cumpridas dentro do planejado, nos casos em que o vigilante tenha sido obrigado a atuar mediante algum alerta, chamado ou algum evento suspeito que seja merecedor de inspeção. Para que a ronda não cumprida pelo motivo acima descrito seja desconsiderada do cálculo (ou considerada como cumprida), o vigilante deverá solicitar registro (ou ele próprio registrar, caso tenha recursos para tal) o imprevisto ocorrido no SGC, informando hora de início e de conclusão do evento. Caso contrário, a ronda programada (e não realizada) será considerada como não cumprida.

#### **Periodicidade de Aferição**

Mensal, abrangendo o total de rondas realizadas e programadas durante o respectivo mês. A aferição deverá ser feita através dos registros de rondas realizadas, no SCG, e comparados com a programação de rondas do mês.

#### **Ativação e Vigência**

Aferição a partir da emissão do TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS INTERVENÇÕES OBRIGATÓRIAS, com vigência até a extinção do CONTRATO.

#### **Sistema de Pontuação**

<b>Aferição</b>	<b>Pontuação</b>
Crp $\geq$ 98%	1,0
95% $\leq$ Crp < 98%	0,9
90% $\leq$ Crp < 95%	0,7
85% $\leq$ Crp < 90%	0,5
80% $\leq$ Crp < 85%	0,3
Crp < 80%	0,0



#### 4.2. Indicadores de Limpeza

<b>IL.1</b>		<b>Atendimento à Programação de Limpeza</b>	
<b>Objetivo do Indicador</b>			
Aferir se a programação de limpeza está sendo cumprida, garantindo a higiene das áreas comuns internas e externas sob a responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, de acordo com o determinado no Plano de Limpeza.			
<b>Método de Aferição</b>			
A aferição é feita através da inspeção em campo, por amostragem ou sobre a totalidade das áreas programadas para serem limpas, a critério do responsável pela inspeção, com o objetivo de verificar visualmente se a área, ambiente ou setor inspecionado foi adequadamente higienizado. As inspeções in loco somente serão feitas nas áreas constantes da programação de limpeza pré-determinadas, em conformidade com o Plano de Limpeza.			
A aferição também deverá ser feita através do Sistema de Controle e Gestão (SCG), por meio do qual poderão ser consultadas as áreas que tenham sido higienizadas, com registro de data e horário de execução, dados esses apontados através de smartphone, tablet ou tecnologia similar, logo após o término dos serviços naquela determinada área planejada. Entende-se por área todo ambiente suscetível à limpeza programada, tanto nos espaços externos quanto nos espaços internos das edificações existentes na ÁREA DA CONCESSÃO.			
A aferição deverá se basear na programação de limpeza, a qual deverá indicar as áreas programadas e sua periodicidade de limpeza, sendo calculado por meio da seguinte fórmula:			
$Ppl = \frac{\sum \text{limpezas programadas cumpridas no mês}}{\sum \text{limpezas programadas no mês}} \times 100(\%)$			
onde:			
Ppl = Percentual de cumprimento da programação de limpeza mensal			
<b>Periodicidade de Aferição</b>		<b>Ativação e Vigência</b>	
A periodicidade de aferição deverá seguir a mesma periodicidade programada, sendo que a inspeção in loco, caso seja feita, a critério do aferidor, deverá ser no mesmo dia ou no dia seguinte à execução da limpeza e antes da data e horário da execução do serviço do período seguinte. Deverá ser executada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE ou por equipe a ser designada pelo CONCEDENTE.		Aferição a partir da emissão do TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS INTERVENÇÕES OBRIGATORIAS, com vigência até a extinção do CONTRATO.	
<b>Sistema de Pontuação</b>			
<b>Aferição</b>		<b>Pontuação</b>	
Ppl ≥ 98%		1,0	
95% ≤ Ppl < 98%		0,9	
90% ≤ Ppl < 95%		0,7	
85% ≤ Ppl < 90%		0,5	
80% ≤ Ppl < 85%		0,0	

<b>IL.2</b>		<b>Atendimento aos chamados do serviço de limpeza</b>	
<b>Objetivo do Indicador</b>			
Aferir o tempo de atendimento a um chamado para execução de serviços de limpeza não programados.			
<b>Método de Aferição</b>			
A aferição deverá ser feita através do Sistema de Controle e Gestão (SCG), por meio do qual será verificado, em relatórios, o tempo de atendimento aos chamados dos serviços não programados na ÁREA DA CONCESSÃO, onde o serviço de limpeza seja de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.			



Entende-se que tempo de atendimento é o tempo medido entre o momento do registro do chamado e o momento do comparecimento do profissional de limpeza no local da ocorrência.

O profissional designado para atender àquele chamado deverá apontar no SCG (ou solicitar que alguém habilitado realize o apontamento por ele), através de desktop, smartphone, tablet ou tecnologia similar, o horário de sua chegada ao local.

Após o término do serviço, deverá também registrar no SCG (ou solicitar que alguém habilitado realize o apontamento por ele), através de desktop, smartphone, tablet ou tecnologia similar, o horário de término do serviço, bem como apontar qualquer irregularidade ou fazer observações que entenda como necessárias.

A aferição deverá se basear na quantidade de chamados atendidos no prazo, no mês, em relação à quantidade total de chamados no mês, sendo a meta de prazo de atendimento igual ou menor que 20 minutos ( $\geq 20$  min), conforme a fórmula abaixo:

$$\%cpa = \frac{\text{Quantidade de chamados dentro do prazo, no mês}}{\text{Quantidade de total de chamados no mês}} \times 100\%$$

onde:

%cpa = Percentual de cumprimento do prazo de atendimento

#### **Periodicidade de Aferição**

Mensal, a ser executada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE ou por equipe a ser designada pelo CONCEDENTE através da estação de trabalho do SCG, onde se poderá identificar o tempo de atendimento para cada chamado, o percentual de atendimento por chamado e o valor percentual do mês em aferição.

#### **Ativação e Vigência**

Aferição a partir da emissão do TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS INTERVENÇÕES OBRIGATORIAS, com vigência até a extinção do CONTRATO.

#### **Sistema de Pontuação**

<b>Aferição</b>	<b>Pontuação</b>
Cpa $\geq$ 98%	1,0
95% $\leq$ Cpa < 98%	0,9
90% $\leq$ Cpa < 95%	0,7
85% $\leq$ Cpa < 90%	0,5
80% $\leq$ Cpa < 85%	0,0

#### **IL.3 Atendimento à programação de coleta de resíduos**

##### **Objetivo do Indicador**

Aferir se a programação de coleta de resíduos está sendo cumprida de forma correta, garantindo assim a periodicidade e a segurança do descarte, conforme Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS).

##### **Método de Aferição**

A aferição é feita através da inspeção em campo, por amostragem, ou sobre a totalidade das áreas programadas para coleta de resíduos, a critério do responsável pela inspeção, com o objetivo verificar visualmente se a área, ambiente ou setor inspecionado teve a coleta realizada. As inspeções in loco somente serão feitas nas áreas constantes da programação de coleta pré-elaborada.

A aferição também deverá ser feita através do Sistema de Controle e Gestão (SCG), pelo qual será verificado, por meio de relatórios, as áreas onde tenham sido feitas as coletas, com registro de data e horário de execução, dados esses apontados através de desktop smartphone, tablet ou tecnologia similar, logo após o término da coleta daquela determinada área planejada. Entende-se por área todo ambiente suscetível à limpeza programada, tanto nos espaços externos quanto nos espaços internos das edificações existentes na ÁREA DA CONCESSÃO.



A aferição deverá se basear na programação da coleta de resíduos, a qual deverá indicar as áreas programadas e sua periodicidade.

$$Pcr = \frac{\sum \text{coletas programadas cumpridas no mês}}{\sum \text{coletas programadas no mês}} \times 100(\%)$$

onde:

Pcr = Percentual de cumprimento da programação de coleta de resíduos mensal

**Periodicidade de Aferição**

A periodicidade de aferição deverá seguir a mesma periodicidade programada no plano operacional correspondente, sendo que a inspeção *in loco*, caso seja feita, a critério do aferidor, deverá ser no mesmo dia da coleta e antes da data e horário da execução do serviço do período seguinte. Deverá ser executada pelo VERIFICADOR ou por equipe a ser designada pelo CONCEDENTE.

**Ativação e Vigência**

Aferição a partir da emissão do TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS INTERVENÇÕES OBRIGATORIAS, com vigência até a extinção do CONTRATO.

**Sistema de Pontuação**

Aferição	Pontuação
Pcr ≥ 98%	1,0
95% ≤ Pcr < 98%	0,9
90% ≤ Pcr < 95%	0,7
85% ≤ Pcr < 90%	0,5
80% ≤ Pcr < 85%	0,0

**IL.4 Cumprimento das rotinas de controle de pragas urbanas**

**Objetivo do Indicador**

Aferir se os serviços de controle integrado de pragas estão sendo cumpridos da maneira adequada, atendendo à programação de execução (conforme Plano de Limpeza), garantindo-se, assim, acentuada redução dos riscos de infestação dos locais abrangidos pela CONCESSÃO. Os serviços envolvem atividades de monitoramento e controle de pragas, contemplando medidas de prevenção, inspeção, dedetização e erradicação; serviços de controle integrado de pragas em todas as áreas internas sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, para insetos (Baratas; Cupins; Formigas; Lagartas; Moscas, Mosquitos); Pernilongos (*Aedes aegypti*); aracnídeos (Aranhas; Carrapatos; Escorpiões); e mamíferos (Camundongos, Ratos, Ratazanas, Morcegos).

**Método de Aferição**

A aferição será feita através de monitoramento e acompanhamento da prestação dos serviços junto aos responsáveis da CONCESSIONÁRIA, buscando sempre manter a validade dos serviços preventivos realizados.

O responsável pela aferição deverá acompanhar a prestação dos serviços e comparar com o planejamento pré-estabelecido, no PLANO OPERACIONAL da Concessionária. A ferramenta mais adequada para aferição é o Sistema de Controle e Gestão (SCG), onde poderão ser verificadas as datas, horários e os serviços prestados e se estes atenderam ao planejamento previamente estipulado.

A aferição deverá se basear no cálculo do nível de cumprimento do planejado, através da divisão da quantidade de atividades executadas pela quantidade total das atividades planejadas dentro de um mesmo período, conforme a fórmula abaixo:

$$Pcp = \frac{\text{atividades executadas no período}}{\text{atividades planejadas no período}} \times 100(\%)$$

onde:

Pcp = Percentual de cumprimento do controle de pragas

**Periodicidade de Aferição**

**Ativação e Vigência**



Mensal, a ser executado pelo VERIFICADOR ou por equipe a ser designada pelo CONCEDENTE.	Aferição a partir da emissão do TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS INTERVENÇÕES OBRIGATÓRIAS, com vigência até a extinção do CONTRATO.
---	---

<b>Sistema de Pontuação</b>	
<b>Aferição</b>	<b>Pontuação</b>
$Pcp \geq 99\%$	1,0
$95\% \leq Pcp < 99\%$	0,9
$90\% \leq Pcp < 95\%$	0,7
$80\% \leq Pcp < 90\%$	0,5
$Pcp < 80\%$	0,0



#### 4.3. Indicadores de Conservação de Áreas Verdes

IV.1 Cumprimento do plano de conservação das áreas verdes	
<b>Objetivo do Indicador</b>	
Aferir se o plano de conservação de áreas verdes está sendo cumprido de forma correta, garantindo assim a limpeza e conservação dos jardins, canteiros e plantas ornamentais/paisagismo, conforme Plano de Jardinagem e Manutenção das Áreas Verdes.	
<b>Método de Aferição</b>	
<p>A aferição será feita através de inspeção em campo, por amostragem ou sobre a totalidade das áreas verdes, a critério do responsável pela inspeção, com o objetivo de verificar visualmente se a área está limpa e adequadamente conservada. As inspeções <i>in loco</i> serão feitas em todas as áreas verdes do empreendimento que estejam dentro da ÁREA DE CONCESSÃO.</p> <p>A aferição também deverá ser feita através do Sistema de Controle e Gestão (SCG), que deverá apontar, em relatórios, quais as áreas que se cumpriu o plano, com registro de data e horário de execução, dados esses apontados através de smartphone, tablet ou tecnologia similar, logo após o término dos serviços de conservação de áreas verdes. Entende-se por área verde toda a área referente a jardim, canteiro, plantas ornamentais, área de paisagismo, etc que estejam inseridas na ÁREA DE CONCESSÃO.</p> <p>A aferição deverá se basear na quantidade de atividades executadas, dividida pela quantidade de atividades planejadas (conforme Plano de Jardinagem e Manutenção das Áreas Verdes), conforme a fórmula abaixo:</p> $Pcv = \frac{\text{atividades executadas nomês}}{\text{atividades planejadas nomês}} \times 100(\%)$ <p>onde: Pcv = Percentual de cumprimento do plano de conservação de áreas verdes</p>	
<b>Periodicidade de Aferição</b>	<b>Ativação e Vigência</b>
Mensal, a ser executado pelo VERIFICADOR ou por equipe a ser designada pelo CONCEDENTE	Aferição a partir da emissão do TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS INTERVENÇÕES OBRIGATÓRIAS, com vigência até a extinção do CONTRATO.
<b>Sistema de Pontuação</b>	
<b>Aferição</b>	<b>Pontuação</b>
Pcv ≥ 98%	1,0
95% ≤ Pcv < 98%	0,9
90% ≤ Pcv < 95%	0,7
85% ≤ Pcv < 90%	0,5
Pcv < 85%	0,0



#### 4.4. Indicadores de Manutenção

<b>IM.1 Cumprimento do plano de manutenção preventiva</b>	
<b>Objetivo do Indicador</b>	
<p>Aferir se o plano de manutenção preventiva da infraestrutura predial (manutenção civil, redes de esgoto e descarte, sistema de abastecimento de água, sistema elétrico, sistema de contenção de enchentes, etc.) está sendo cumprido da maneira adequada, atendendo à programação de execução constante do Plano de Manutenção, garantindo-se, assim, a segurança e efetividade dos procedimentos realizados.</p>	
<b>Método de Aferição</b>	
<p>A aferição será feita através do acompanhamento em campo das atividades de manutenção preventiva, seja por amostragem, seja sobre a totalidade das atividades de manutenção, a critério do responsável pelo acompanhamento, com o objetivo de verificar se os procedimentos técnicos e de segurança estão sendo seguidos, bem como se o plano de manutenção preventiva está sendo cumprido (tal como disposto no Plano de Manutenção).</p> <p>A aferição também deverá ser feita através do Sistema de Controle e Gestão (SCG), onde será verificado, por meio de relatórios, se as atividades estão seguindo o plano de manutenção preventiva do Plano de Manutenção. A execução dessas atividades poderá ser checada através dos dados de data e horário de execução, atividades efetivamente cumpridas, observações necessárias. Esses dados serão apontados através de smartphone, tablet ou tecnologia similar, logo após o término de cada serviço programado.</p> <p>A aferição deverá se basear na quantidade das atividades executadas, dividida pela quantidade de atividades planejadas, a qual mostrará a relação entre o planejado e o cumprido dentro do tempo previsto.</p> $Pmp = \frac{\text{atividades executadas no mês}}{\text{atividades planejadas no mês}} \times 100(\%)$ <p>onde: Pmp = Percentual de cumprimento do plano de manutenção preventiva</p>	
<b>Periodicidade de Aferição</b>	<b>Ativação e Vigência</b>
Mensal, a ser executado pelo VERIFICADOR ou por equipe a ser designada pelo CONCEDENTE.	Aferição a partir da emissão do TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS INTERVENÇÕES OBRIGATORIAS, com vigência até a extinção do CONTRATO.
<b>Sistema de Pontuação</b>	
<b>Aferição</b>	<b>Pontuação</b>
Pmp ≥ 95%	1,0
90% ≤ Pmp < 95%	0,9
85% ≤ Pmp < 90%	0,7
80% ≤ Pmp < 85%	0,5
Pmp < 80%	0,0

<b>IM.2 Cumprimento da inspeção dos sistemas emergenciais</b>	
<b>Objetivo do Indicador</b>	
<p>Aferir se as rotinas de inspeção dos sistemas emergenciais (transformadores, quadros elétricos, sistema de abastecimento de água, sistema de bombeamento de água e componentes atuadores de combate a incêndio, etc.) estão sendo cumpridas tal como disciplinado no Plano de Manutenção, garantindo assim o bom funcionamento dos sistemas em caso de emergência.</p>	
<b>Método de Aferição</b>	
<p>A aferição será feita através da apuração dos relatórios de atividades de inspeção dos sistemas emergenciais, que deverão estar disponíveis no Sistema de Controle e Gestão (SCG) implementado pela CONCESSIONÁRIA. O responsável pela aferição também poderá acompanhar aleatoriamente ou a totalidade das rotinas, com o objetivo de verificar se os procedimentos técnicos e de segurança delineados no Plano de Manutenção estão sendo cumpridos por parte do responsável por sua execução.</p>	



A aferição deverá se basear na quantidade das rotinas executadas, dividida pela quantidade de rotinas planejadas, a qual mostrará a relação entre o planejado e o cumprido dentro do tempo previsto.

$$Pmp = \frac{\text{rotinas executadas no mês}}{\text{rotinas planejadas no mês}} \times 100(\%)$$

onde:

Pmp = Percentual de cumprimento das rotinas de manutenção dos sistemas emergenciais

**Periodicidade de Aferição**

Mensal, a ser executado pelo VERIFICADOR ou por equipe a ser designada pelo CONCEDENTE.

**Ativação e Vigência**

Aferição a partir da emissão do TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS INTERVENÇÕES OBRIGATORIAS, com vigência até a extinção do CONTRATO.

**Sistema de Pontuação**

Aferição	Pontuação
$Pse \geq 99\%$	1,0
$97\% \leq Pse < 99\%$	0,9
$95\% \leq Pse < 97\%$	0,7
$90\% \leq Pse < 95\%$	0,5
$Pse < 90\%$	0,0



#### 4.5. Indicador de Satisfação do VISITANTE

IV.1	Satisfação do Visitante
<b>Objetivo do Indicador</b> Aferir o grau de satisfação dos VISITANTES em relação às experiências proporcionadas pela visitação no CAIS MAUÁ, por meio de questionários de satisfação aplicados de forma presencial ou online.	
<b>Temas a serem abordados pela pesquisa de satisfação</b> Por meio dos questionários da pesquisa de satisfação dos VISITANTES, o VERIFICADOR deverá capturar a percepção destes quanto aos seguintes temas:  <b>1. Disponibilidade de Informações</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sinalização do CAIS MAUÁ dentro da ÁREA DE CONCESSÃO;</li><li>• Informações sobre os atrativos no espaço físico do CAIS MAUÁ dentro da ÁREA DE CONCESSÃO;</li><li>• Informações sobre atrativos, atividades e serviços oferecidos aos VISITANTES através de outros meios de comunicação e interação.</li></ul> <b>2. Satisfação Relativa aos Tempos de Espera</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tempo de espera para acesso ao estacionamento do CAIS MAUÁ;</li><li>• Tempo de espera para uso de serviços de alimentação; e</li><li>• Tempo de espera para entrada em eventos.</li></ul> <b>3. Cortesia e Atendimento dos Funcionários da CONCESSÃO</b> <b>4. Acessibilidade na ÁREA DA CONCESSÃO</b> <b>5. Sensação de Segurança dos VISITANTES (Integridade Física)</b> <b>6. Sensação de Higiene e Limpeza de Edificações, Instalações e Espaços (pavimentação, vias de circulação, praças, áreas verdes etc) dentro da ÁREA DE CONCESSÃO</b> <b>7. Manutenção e Conservação de Edificações, Instalações e Espaços (pavimentação, vias de circulação, praças, áreas verdes etc) dentro da ÁREA DE CONCESSÃO</b>	
<b>Mecanismos de pontuação</b> A avaliação do VISITANTE nos quesitos questionados deverá ser feita com base na avaliação por pontos de 1 a 10, em que 1 é péssimo e 10 é ótimo.  O Índice de Satisfação do VISITANTE (IV) consistirá na média aritmética das pesquisas realizadas junto aos VISITANTES ao longo do período de 12 (doze) meses, conforme a seguinte fórmula: $I_{sv} = \frac{\sum u \sum q X_{vq}}{n_v * n_q}, \text{ onde:}$  $I_{sv}$ = Índice de satisfação do VISITANTES $X_{vq}$ = nota do quesito (q) abordado, do VISITANTES (v) $N_q$ = total de quesitos abordados e respondidos $n_v$ = total de VISITANTES que responderam à pesquisa	
<b>Periodicidade da Pesquisa</b> Anual, abrangendo todos os temas acima elencados, a ser realizada pelo VERIFICADOR	<b>Ativação e Vigência</b> Aferição a partir da emissão do TERMO DEFINITIVO DE ACEITAÇÃO DAS



INDEPENDENTE junto a pelo menos 450 VISITANTES do CAIS MAUÁ.	INTERVENÇÕES OBRIGATÓRIAS, com vigência até a extinção do CONTRATO.
<b>Sistema de Pontuação</b>	
<b>Aferição</b>	<b>Pontuação</b>
$Iv \geq 8,0$	1,0
$7,0 \leq Iv < 8,0$	0,8
$6,0 \leq Iv < 7,0$	0,6
$5,0 \leq Iv < 6,0$	0,4
$4,0 \leq Iv < 5,0$	0,2
$Iv < 4,0$	0,0

## 5. DO PAGAMENTO DA OUTORGA CONDICIONADA

O ÍNDICE DE DESEMPENHO trimestral obtido pela CONCESSIONÁRIA impactará na OUTORGA CONDICIONADA a ser paga ao CONCEDENTE, conforme a tabela abaixo:

Índice de Desempenho (IDE)	Valor da OUTORGA CONDICIONADA
$IDE \geq 0,95$	Não será devida OUTORGA CONDICIONADA
$0,80 \leq IDE < 0,95$	2% da RECEITA mensal auferida pela CONCESSIONÁRIA
$0,70 \leq IDE < 0,80$	4% da RECEITA mensal auferida pela CONCESSIONÁRIA
$IDE < 0,70$	5% da RECEITA mensal auferida pela CONCESSIONÁRIA

A tabela abaixo, consiste em exemplo de cronograma de aferição e pagamento de OUTORGA CONDICIONADA pela CONCESSIONÁRIA, seguindo as diretrizes dispostas no item 2.9 deste ANEXO:

Mês da Concessão	Forma de cálculo da OUTORGA CONDICIONADA: pagamento integral ou pagamento com incidência do ÍNDICE DE DESEMPENHO	Aferição do ÍNDICE DE DESEMPENHO
34º	Não haverá pagamento	Aferição referente aos meses 31, 32 e 33
35º	Não haverá pagamento	Não há
36º	Não haverá pagamento	Não há
37º	Não haverá pagamento	Aferição referente aos meses 34, 35 e 36
38º	Não haverá pagamento	Não há
39º	Não haverá pagamento	Não há
40º	Não haverá pagamento	Aferição referente aos meses 37, 38 e 39
41º	Não haverá pagamento	Não há
42º	Não haverá pagamento	Não há
43º	Não haverá pagamento	Aferição referente aos meses 40, 41 e 42
44º	Não haverá pagamento	Não há
45º	Não haverá pagamento	Não há
46º	Pagamento relativo ao mês 45 - Valor da OUTORGA CONDICIONADA com desconto referente ao desempenho medido entre os meses 43 e 45	Aferição referente aos meses 43, 44 e 45
47º	Pagamento relativo ao mês 46 - Valor da OUTORGA CONDICIONADA com desconto referente ao desempenho medido entre os meses 43 e 45	Não há
48º	Pagamento relativo ao mês 47 - Valor da OUTORGA CONDICIONADA com desconto	Não há



	referente ao desempenho medido entre os meses 43 e 45	
<b>49º</b>	Pagamento relativo ao mês 48 - Valor da OUTORGA CONDICIONADA com desconto referente ao desempenho medido entre os meses	Aferição referente aos meses 46, 47 e 48
<b>50º</b>	Pagamento relativo ao mês 49 - Valor da OUTORGA CONDICIONADA com desconto referente ao desempenho medido entre os meses	Não há
<b>51º</b>	Pagamento relativo ao mês 50 - Valor da OUTORGA CONDICIONADA com desconto referente ao desempenho medido entre os meses	Não há
<b>52º</b>	Pagamento relativo ao mês 51 - Valor da OUTORGA CONDICIONADA com desconto referente ao desempenho medido entre os meses	Aferição referente aos meses 49, 50 e 51
(...)	(...)	(...)