



**CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 002/2024**

**CONCESSÃO PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE GESTÃO,  
OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE PARQUES URBANOS, NO MUNICÍPIO  
DE RECIFE/PE, BEM COMO A EXECUÇÃO DE OBRAS E SERVIÇOS DE  
ENGENHARIA**

BLOCO B: PARQUE DONA LINDU

**ANEXO C - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**



## **SUMÁRIO**

1. DAS DISPOSIÇÕES INTRODUTÓRIAS
2. DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA
3. DO INDICADOR DE CONFORMIDADE (ICO)
4. DO INDICADOR DE DISPONIBILIDADE (IDI)
5. DO INDICADOR DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (IEU)



## **SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

### **1. DAS DISPOSIÇÕES INTRODUTÓRIAS**

**1.1.** O presente ANEXO integra o EDITAL da LICITAÇÃO, na modalidade de Concorrência Pública, com vistas à seleção da proposta mais vantajosa para contratação de CONCESSÃO PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS PARQUE(S) URBANO(S) NO MUNICÍPIO DO RECIFE/PE, BEM COMO A EXECUÇÃO DE OBRAS E SERVIÇOS DE ENGENHARIA, em conformidade com o EDITAL e seus ANEXOS.

**1.2.** Este documento disciplina o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA quanto ao PARQUE DONA LINDU (BLOCO B), destinado à permanente e constante avaliação da qualidade dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA, por intermédio dos INDICADORES DE DESEMPENHO, os quais poderão impactar na OUTORGA VARIÁVEL a ser recolhida da CONCESSIONÁRIA, conforme descrito a seguir.

### **2. DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA**

**2.1.** O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA 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 da CONCESSIONÁRIA, por meio dos INDICADORES DE DESEMPENHO referidos acima, se iniciará no 25º (vigésimo quinto) mês após a DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO, com a conclusão dos INVESTIMENTOS previstos para o curto prazo da CONCESSÃO, e se dará em bases trimestrais, como disposto neste ANEXO.



2.3. A pontuação de cada INDICADOR DE DESEMPENHO poderá variar de 0 (zero) a 1 (um), conforme disciplinado neste ANEXO, 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 da CONCESSIONÁRIA será aferido por meio da nota final (trimestral) da avaliação de desempenho (NF), conforme cálculo abaixo:

$$NF = (N\_ICO * 10\%) + (N\_IDI * 60\%) + (N\_IEU * 30\%)$$

2.6. A nota final (trimestral) da avaliação de desempenho (NF) poderá impactar na OUTORGA VARIÁVEL, conforme exposto na tabela abaixo:

Nota Média da Avaliação de Desempenho (NF)	Acréscimo ou decréscimo sobre o % contratual da OUTORGA VARIÁVEL
100,00% - 90,00%	Sem impacto
89,99% - 80,00%	(+) 0,5% ROB
79,99% - 70,00%	(+) 1% ROB
69,99% - 60,00%	(+) 1,5% ROB
59,99% - 50,00%	(+) 2% ROB
49,99% - 40,00%	(+) 2,5% ROB
39,99% - 20,00%	(+) 3% ROB
19,99% - 0,00%	(+) 3,5% ROB

2.6.1. Ocorrido o atingimento reiterado de Nota Média inferior a 20% (vinte por cento), caracterizado por 3 (três) atingimentos consecutivos ou 6 (seis) atingimentos alternados, poderão ser acionados pelo PODER CONCEDENTE os dispositivos do ANEXO I - MINUTA DE CONTRATO que disciplinam a caducidade da



CONCESSÃO, sem prejuízo do adicional de 3,5 (três vírgula cinco) pontos percentuais sobre a ROB a título de OUTORGA VARIÁVEL.

**2.7.** O desempenho da CONCESSIONÁRIA impactará na OUTORGA VARIÁVEL a partir do 28.º mês, com a aplicação da nota trimestral final de desempenho relativa aos meses 25, 26 e 27 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. 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 à CONCESSIONÁRIA.

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

**2.10.** 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.

**2.11.** 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. DO INDICADOR DE CONFORMIDADE (ICO)

3.1.O Indicador de Conformidade (ICO) objetiva a mensuração do cumprimento de obrigações assumidas pela CONCESSIONÁRIA no âmbito da CONCESSÃO, mediante a entrega de documentos e relatórios contratuais sob sua responsabilidade, assim como a conformidade da execução do Plano de Eventos em vigor, tal como disciplinado no ANEXO B – 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 de Conformidade	1	0	Foi apresentado o último Relatório Anual de Conformidade, nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO (15.2.q), abrangendo atividades realizadas, FONTES DE RECEITAS do PARQUE auferidas no período, INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS e desembolsos realizados, entre outros requisitos contratuais do Relatório?
ICO2	Relatórios Mensais Gerenciais	1	0	Foram apresentados os Relatórios Mensais Gerenciais, nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO (15.2.p), abrangendo fluxo de visitantes e valor arrecadado com as FONTES DE RECEITAS do PARQUE, juntando-se a íntegra dos contratos privados celebrados, bem como as demonstrações financeiras do período, como disposto no CONTRATO?

ICO3	Conformidade de Execução do Plano de Eventos em vigor	1	0	Foi tempestivamente apresentado (até o mês de setembro de cada ano da CONCESSÃO) e estritamente seguido, no período avaliado, o Plano de Eventos do PARQUE (cf. ANEXO B – CADERNO DE ENCARGOS), demonstrando-se o cumprimento da agenda pactuada junto ao PODER CONCEDENTE, a manutenção dos eventos tradicionais já consolidados (delimitados no ANEXO B – CADERNO DE ENCARGOS), a efetiva destinação dos espaços para os eventos programados, bem como a adequada comunicação dos eventos aos USUÁRIOS e à sociedade recifense?
------	---	---	---	---

**A: situação positiva ou normal**

**B: situação negativa ou irregular**

**3.3.** Quando da análise dos relatórios, o PODER CONCEDENTE notificará a CONCESSIONÁRIA, na forma do CONTRATO, caso identifique itens com informações incorretas ou incompletas. Após a regular notificação, a CONCESSIONÁRIA disporá de prazo de 10 (dez) dias para adequar as informações. Caso contrário, o item será pontuado como “B – Situação negativa ou irregular”.

**3.4.** Ao final de cada trimestre, a pontuação da CONCESSIONÁRIA será calculada conforme a fórmula abaixo:

$$\text{Nota ICO} = \frac{\text{ICO1} + \text{ICO2} + \text{ICO3}}{3}$$

3

**3.5.** A Nota obtida pela CONCESSIONÁRIA no Indicador de Conformidade (ICO) será considerada na aferição da Nota Final, conforme os pesos indicados no item 2.5.



#### 4. DO INDICADOR DE DISPONIBILIDADE (IDI)

4.1. O Indicador de Disponibilidade (IDI) objetiva a mensuração da disponibilidade e qualidade das estruturas e serviços disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA 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 PATRIMONIAL (IDI-SP) E PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS (IDI-PI).

4.2. O INDICADOR DE DISPONIBILIDADE, QUESITOS DE ZELADORIA – INFRAESTRUTURA (IDI-ZI) destina-se a aferir a adequada execução do Plano de Manutenção de Ativos (conforme ANEXO B – CADERNO DE ENCARGOS), bem como medir o nível da manutenção preditiva, preventiva e corretiva das instalações do PARQUE sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, garantindo o funcionamento e a disponibilidade dos serviços prestados na ÁREA DA CONCESSÃO e minimizando os períodos de eventuais interrupções.

4.2.1. 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	
IDI-ZI1	Execução do Plano de Manutenção de Ativos	1	0	O Plano de Manutenção de Ativos (devidamente aprovado pelo PODER CONCEDENTE) está sendo executado adequadamente, de acordo com sua programação?
IDI-ZI2	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?



IDI-Z13	Playgrounds e Brinquedos	1	0	Os playgrounds e brinquedos do PARQUE estão 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?
IDI-Z14	Pistas de Skate	1	0	As pistas de skate do PARQUE estão em plenas condições de funcionamento, sem desgastes, fissuras, rachaduras ou qualquer outra avaria?
IDI-Z15	Pistas de Cooper e Caminhada	1	0	As pistas de cooper e caminhada do PARQUE estão em plenas condições de funcionamento, sem desníveis, afundamentos, desgastes, elementos soltos, fissuras, trincas, rachaduras ou qualquer outra avaria?
IDI-Z16	Teatro Luiz Mendonça	1	0	As estruturas do Teatro Luiz Mendonça do PARQUE DONA LINDU encontram-se em bom estado de conservação e sem qualquer avaria (considerados os parâmetros do ANEXO B – CADERNO DE ENCARGOS)?
IDI-Z17	Galeria Janete Costa	1	0	As estruturas da Galeria Janete Costa do PARQUE DONA LINDU encontram-se em bom estado de conservação e sem qualquer avaria (considerados os parâmetros do

				ANEXO B – CADERNO DE ENCARGOS)?
IDI-ZI8	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?
IDI-ZI9	Edificações e Quiosques	1	0	As edificações e quiosques do PARQUE (existentes e a serem implementadas pela CONCESSIONÁRIA) estão em bom estado de conservação e sem qualquer avaria (considerados os parâmetros do ANEXO B – CADERNO DE ENCARGOS)?
IDI-ZI10	Estrutura Física dos Sanitários	1	0	Todos os sanitários estão em plenas condições de funcionamento, sem qualquer avaria?
IDI-ZI11	Funcionamento dos Sanitários	1	0	Todos os sanitários estão funcionando dentro do horário estabelecido, dispondo de produtos de higiene adequados para uso do público?
IDI-ZI12	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?
IDI-ZI13	Quadras e equipamentos esportivos	1	0	As quadras e equipamentos esportivos estão em plenas condições de funcionamento, sem qualquer avaria?
IDI-ZI14	Placas e Sinalização	1	0	As placas e a sinalização em geral do PARQUE encontram-se sem qualquer avaria e em plena conformidade com o Plano de Comunicação e Identidade Visual aprovado pelo PODER CONCEDENTE?

**A: situação positiva ou normal**

**B: situação negativa ou irregular**

4.2.1.1. 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.

4.2.1.2. Ao final de cada trimestre, a pontuação da CONCESSIONÁRIA em IDI-ZI será calculada conforme a fórmula abaixo:

$$\text{Nota IDI-ZI} = \text{IDI-ZI1} + \text{IDI-ZI2} + \text{IDI-ZI3} + \text{IDI-ZI4} + \text{IDI-ZI5} + \text{IDI-ZI6} + \dots + \text{IDI-ZI14}$$

14

4.2.1.3. A Nota obtida pela CONCESSIONÁRIA em IDI-ZI terá peso de 20% na Nota do Indicador de Disponibilidade (IDI) trimestral.

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

4.3.1. O IDI-ZL será composto pelos seguintes Quesitos:



<b>QUADRO DE QUESITOS DE AVALIAÇÃO – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE, QUESITOS DE ZELADORIA – LIMPEZA E GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS (IDI-ZL)</b>				
<b>ID</b>	<b>QUESITO DE AVALIAÇÃO</b>	<b>NOTA</b>		<b>ORIENTAÇÃO</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	
IDI-ZL1	Execução do Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS)	1	0	O Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (devidamente aprovado pelo PODER CONCEDENTE) está sendo executado adequadamente, de acordo com sua programação?
IDI-ZL2	Limpeza dos caminhos e calçadas	1	0	As áreas de caminhos e calçadas encontram-se limpas e completamente livres de resíduos?
IDI-ZL3	Eventos	1	0	As áreas de eventos permanecem limpas e completamente livres de resíduos após serem utilizadas?
IDI-ZL4	Edificações e Quiosques	1	0	As edificações e quiosques do PARQUE (existentes e a serem implementadas pela CONCESSIONÁRIA) encontram-se limpas e livre de resíduos?
IDI-ZL5	Teatro Luiz Mendonça	1	0	As instalações do Teatro Luiz Mendonça do PARQUE DONA LINDU encontram-se limpas e com as rotinas de coleta de resíduos e limpeza em dia?
IDI-ZL6	Galeria Janete Costa	1	0	As instalações da Galeria Janete Costa do PARQUE DONA LINDU encontram-se limpas e com as rotinas de coleta de resíduos e limpeza em dia?
IDI-ZL7	Sanitários	1	0	Os sanitários encontram-se limpos, sem odores desagradáveis e completamente livres de resíduos?
IDI-ZL8	Mobiliário urbano e equipamentos de uso público	1	0	O mobiliário urbano e equipamentos de uso público encontram-se limpos e livres de resíduos?



IDI-ZL9	Áreas de alimentação e comércio	1	0	As áreas de alimentação e comércio encontram-se limpas e completamente livres de resíduos?
IDI-ZL10	Coleta de lixo	1	0	As lixeiras encontram-se com capacidade disponível para o descarte de resíduos?

**A: situação positiva ou normal**

**B: situação negativa ou irregular**

4.3.1.1. Por resíduo entende-se qualquer tipo de entulho, folhas secas, lodo, matéria orgânica, ou outros materiais que prejudiquem o devido uso do espaço.

4.3.1.2. Ao final de cada trimestre, a pontuação da CONCESSIONÁRIA em IDI-ZL será calculada conforme a fórmula abaixo:

$$\text{Nota IDI-ZL} = \text{IDI-ZL1} + \text{IDI-ZL2} + \text{IDI-ZL3} + \text{IDI-ZL4} + \text{IDI-ZL5} + \text{IDI-ZL6} + \dots + \text{IDI-ZL10}$$

10

4.3.1.3. A Nota obtida pela CONCESSIONÁRIA em IDI-ZL terá peso de 20% na Nota do Indicador de Disponibilidade (IDI) trimestral.

4.4. 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 sob a responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, mantendo-as de forma adequada, incluindo gramados, áreas ajardinadas e arborizadas, de acordo com a boa técnica recomendada e dentro das exigências normativas vigentes.

4.4.1. O IDI-MA será composto pelos seguintes Quesitos:

QUADRO DE QUESITOS DE AVALIAÇÃO – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE, QUESITOS DE CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE (IDI-MA)				
ID	QUESITO DE AVALIAÇÃO	NOTA		ORIENTAÇÃO
		A	B	
IDI-MA1	Conservação e preservação das áreas ajardinadas e arborizadas	1	0	As áreas verdes estão sendo adequadamente conservadas e preservadas, mostrando-se saudáveis?



IDI-MA2	Áreas gramadas	1	0	As áreas gramadas encontram-se aparadas e livres de falhas, mostrando-se saudáveis?
IDI-MA3	Coleta seletiva	1	0	Existem pontos suficientes para a coleta seletiva de resíduos sólidos no PARQUE?
IDI-MA4	Controle de pragas	1	0	Os laudos de controle de pragas encontram-se em dia?

**A: situação positiva ou normal**

**B: situação negativa ou irregular**

4.4.1.1. Ao final de cada trimestre, a pontuação da CONCESSIONÁRIA em IDI-MA será calculada conforme a fórmula abaixo:

$$\text{Nota IDI-MA} = \frac{\text{IDI-MA1} + \text{IDI-MA2} + \text{IDI-MA3} + \text{IDI-MA4}}{4}$$

4

4.4.1.2. A Nota obtida pela CONCESSIONÁRIA em IDI-MA terá peso de 20% na Nota do Indicador de Disponibilidade (IDI) trimestral.

4.5. O INDICADOR DE DISPONIBILIDADE, QUESITOS DE SEGURANÇA PATRIMONIAL (IDI-SP) destina-se a aferir a adequada execução do Plano de Segurança Patrimonial da CONCESSIONÁRIA, nos termos do ANEXO B – CADERNO DE ENCARGOS, bem como o nível de segurança de edificações, equipamentos, veículos e visitantes no PARQUE, abrangendo toda a ÁREA DA CONCESSÃO.

4.5.1. O IDI-SP será composto pelos seguintes Quesitos:

QUADRO DE QUESITOS DE AVALIAÇÃO – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE, QUESITOS DE SEGURANÇA PATRIMONIAL (IDI-SP)				
ID	QUESITO DE AVALIAÇÃO	NOTA		ORIENTAÇÃO
		A	B	
IDI-SP1	Execução do Plano de Segurança Patrimonial	1	0	O Plano de Segurança Patrimonial (devidamente aprovado pelo PODER CONCEDENTE) está sendo executado adequadamente, de acordo com sua programação?

IDI-SP2	Equipamentos e recursos	1	0	O sistema de vigilância conta com equipamentos e recursos adequados e em condições de utilização?
IDI-SP3	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?
IDI-SP4	Treinamentos	1	0	Todos os empregados (ou terceirizados) prestadores de serviço de vigilância encontram-se em dia com a validade de seus cursos?

**A: situação positiva ou normal**

**B: situação negativa ou irregular**

4.5.1.1. Ao final de cada trimestre, a pontuação da CONCESSIONÁRIA em IDI-SP será calculada conforme a fórmula abaixo:

$$\text{Nota IDI-SP} = \frac{\text{IDI-SP1} + \text{IDI-SP2} + \text{IDI-SP3} + \text{IDI-SP4}}{4}$$

4

4.5.1.2. A Nota obtida pela CONCESSIONÁRIA em IDI-SP terá peso de 20% na Nota do Indicador de Disponibilidade (IDI) trimestral.

4.6. O INDICADOR DE DISPONIBILIDADE, QUESITOS DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS (IDI-PI) destina-se a aferir a adequada execução, pela CONCESSIONÁRIA, de seu Plano de Prevenção e Proteção Contra Incêndios, nos termos do ANEXO B – CADERNO DE ENCARGOS, assim como medir o nível de preparo da CONCESSIONÁRIA 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.

4.6.1. O IDI-PI será composto pelos seguintes Quesitos:

**QUADRO DE QUESITOS DE AVALIAÇÃO – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE, QUESITOS DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS (IDI-PI)**

ID	QUESITO DE AVALIAÇÃO	NOTA		ORIENTAÇÃO
		A	B	
IDI-PI1	Execução do Plano de Prevenção e Proteção Contra Incêndios	1	0	O Plano de Prevenção e Proteção Contra Incêndios (devidamente aprovado pelas autoridades competentes) está sendo executado adequadamente, de acordo com sua programação?
IDI-PI2	Ações tomadas em face de ocorrências	1	0	Os brigadistas atuaram de maneira correta face às ocorrências do período avaliado?
IDI-PI3	Inspeção de extintores	1	0	Todos os extintores de incêndio estão carregados e dentro do prazo de validade?
IDI-PI4	Inspeção dos detectores e alarmes de incêndio	1	0	Os detectores e alarmes de incêndio estão em perfeito estado de funcionamento?
IDI-PI5	Treinamentos	1	0	Todos os empregados prestadores de serviço de brigada encontram-se em dia com a validade de seus cursos?

**A: situação positiva ou normal**

**B: situação negativa ou irregular**

4.6.1.1. Ao final de cada trimestre, a pontuação da CONCESSIONÁRIA em IDI-PI será calculada conforme a fórmula abaixo:

$$\text{Nota IDI-PI} = \frac{\text{IDI-PI1} + \text{IDI-PI2} + \text{IDI-PI3} + \text{IDI-PI4} + \text{IDI-PI5}}{5}$$

5

4.6.1.2. A Nota obtida pela CONCESSIONÁRIA em IDI-PI terá peso de 20% na Nota do Indicador de Disponibilidade (IDI) trimestral.

4.7. A Nota do Indicador de Disponibilidade (IDI) trimestral deverá ser calculada da seguinte forma:

$$\text{Nota IDI} = (\text{IDI-ZI} * 0,2) + (\text{IDI-ZL} * 0,2) + (\text{IDI-MA} * 0,2) + (\text{IDI-SP} * 0,2) + (\text{IDI-PI} * 0,2)$$





4.7. A Nota obtida pela CONCESSIONÁRIA no Indicador de Disponibilidade (IDI) será considerada na aferição da Nota Final, conforme os pesos indicados no item 2.5.

## **5. DO 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 visita 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 a serem aplicados devem ser previamente aprovados pelo PODER CONCEDENTE.

5.1.2. Deverá ser realizada pelo menos 01 (uma) pesquisa de satisfação por mês, no período mínimo de 01 (uma) semana de oitavas, sendo as notas obtidas no período trimestral compiladas para extração da nota final de avaliação do USUÁRIO.

5.2. Os questionários aplicados aos USUÁRIOS buscarão capturar a percepção destes quanto aos seguintes temas, minimamente, que poderão 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 da CONCESSIONÁRIA**
- f) **Acessibilidade na ÁREA DA CONCESSÃO**
- g) **Sensação de Segurança dos USUÁRIOS (Integridade Física)**



**h) Manutenção e Conservação de Instalações, Espaços e SERVIÇOS de Visitação**

5.3. A cada item da pesquisa deverá ser atribuída uma nota média trimestral, sendo que, para o relatório, deverá ser calculada a nota média geral de todas as avaliações (realizando-se pelo menos 01 (uma) pesquisa por mês), a qual irá também de 0 (zero) a 10 (dez).

5.4. A pontuação do Indicador EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (IEU), para fins deste SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, será calculada da seguinte forma:

<b>SISTEMA DE PONTUAÇÃO DA AVALIAÇÃO DO USUÁRIO</b>	
<b>Nota Média Obtida na Pesquisa de Avaliação</b>	<b>Pontuação para fins do SMD</b>
$9 \leq \text{Nota Média} \leq 10$	1,0
$7 \leq \text{Nota Média} < 9$	0,75
$5 \leq \text{Nota Média} < 7$	0,5
Nota Média < 5	0