



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

ANEXO 7 DO EDITAL

SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DISPONIBILIDADE E DESEMPENHO

**CONCESSÃO DOS SERVIÇOS, INCLUINDO A REALIZAÇÃO DAS OBRAS, VISANDO À
IMPLANTAÇÃO, GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO PARQUE NATURAL DA
MATA ATLÂNTICA DO MUNICÍPIO DE ANGRA DOS REIS/RJ**



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

SUMÁRIO

1. DAS DISPOSIÇÕES INTRODUTÓRIAS	3
2. DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA	3
3. DA CONTRATAÇÃO DO INSTITUTO DE PESQUISA	9
4. DA CONTRATAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE	12
5. DO COEFICIENTE DE DESEMPENHO DO PARQUE DE ANGRA DOS REIS	12
6. DA DESCRIÇÃO DOS indicadores de desempenho	13

indicadores de desempenho



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

1. DAS DISPOSIÇÕES INTRODUTÓRIAS

- 1.1. O presente ANEXO integra o EDITAL da LICITAÇÃO, na modalidade Concorrência Pública, com vistas à seleção da proposta mais vantajosa para celebração de CONTRATO DE CONCESSÃO DOS SERVIÇOS, INCLUINDO A REALIZAÇÃO DAS OBRAS, VISANDO À IMPLANTAÇÃO, GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO PARQUE NATURAL DA MATA ATLÂNTICA DO MUNICÍPIO DE ANGRA DOS REIS/RJ, em conformidade com o EDITAL e seus ANEXOS.
- 1.2. Este documento disciplina o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA, destinado à permanente e constante avaliação da disponibilidade e qualidade dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA, por intermédio dos indicadores de desempenho, os quais impactarão na OUTORGA VARIÁVEL.
- 1.3. A OUTORGA VARIÁVEL a ser recolhida pela CONCESSIONÁRIA será calculada conforme a Receita Bruta auferida na exploração do PARQUE NATURAL DA MATA ATLÂNTICA DO MUNICÍPIO DE ANGRA DOS REIS/RJ, multiplicada pelo percentual definido em EDITAL e em CONTRATO.
- 1.4. O desempenho da CONCESSIONÁRIA será mensurado por meio do COEFICIENTE DE DESEMPENHO DO PARQUE DE ANGRA DOS REIS (CDPAR), que será calculado trimestralmente e incidirá sobre a PARCELA DE OUTORGA VARIÁVEL a ser paga em até 30 (trinta) dias do encerramento do trimestre avaliado, conforme definido em EDITAL e em CONTRATO.
- 1.5. A DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO será o marco para o início da contagem de todos os prazos previstos neste ANEXO.

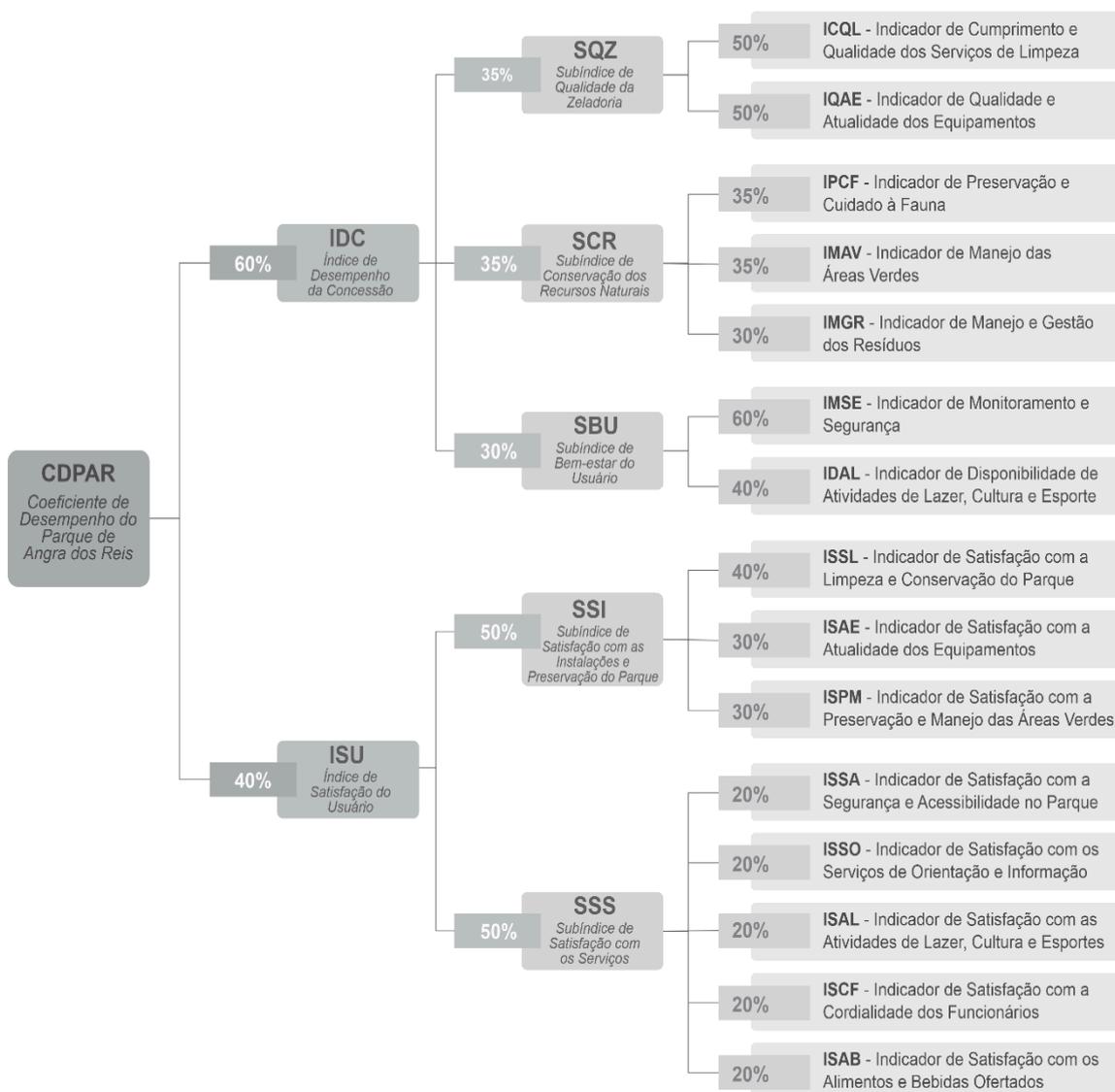
2. DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA

- 2.1. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA se consubstancia na aferição de 02 (dois) índices de desempenho, 05 (cinco)



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

subíndices de desempenho, e 15 (quinze) diferentes indicadores de desempenho, que são apresentados e detalhados nos seguintes termos:



2.2. A apuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA, por meio dos indicadores de desempenho, se iniciará no 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO e serão apurados trimestralmente.

2.3. A pontuação de cada indicador de desempenho poderá variar de 0 (zero) a 1 (um), conforme disciplinado neste ANEXO.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

2.4. No período em que não for possível ocorrer medição de algum indicador, desde que não seja por falha e/ou responsabilidade da CONCESSIONÁRIA ou de seus prestadores de serviços, a nota a ser considerada será a da última medição. Caso não exista uma medição anterior, será considerada a nota máxima no indicador.

2.5. Cada indicador de desempenho possuirá um determinado peso, conforme o quadro abaixo:

Índices	Peso	Subíndices	Peso	Peso	
IDC - Índice de Desempenho da Concessão	60%	SQZ - Subíndice de Qualidade da Zeladoria	35%	ICQL - Indicador de Cumprimento e Qualidade dos Serviços de Limpeza	50%
				IQAE - Indicador de Qualidade e Atualidade dos Equipamentos	50%
		SCR - Subíndice de Conservação dos Recursos Naturais	35%	IPCF - Indicador de Preservação e Cuidado à Fauna	35%
				IMAV - Indicador de Manejo das Áreas Verdes	35%
				IMGR - Indicador de Manejo e Gestão dos Resíduos	30%
		SBU - Subíndice de Bem-estar do Usuário	30%	IMSE - Indicador de Monitoramento e Segurança	60%
				IDAL - Indicador de Disponibilidade de Atividades de Lazer, Cultura e Esporte	40%
ISU - Índice de Satisfação do Usuário	40%	SSI - Subíndice de Satisfação com as Instalações e Preservação do Parque	50%	ISSL - Indicador de Satisfação com a Limpeza e Conservação do Parque	40%
				ISAE - Indicador de Satisfação com a Atualidade dos Equipamentos	30%
				ISPM - Indicador de Satisfação com a Preservação e Manejo das Áreas Verdes	30%
		SSS - Subíndice de Satisfação com os Serviços	50%	ISSA - Indicador de Satisfação com a Segurança e Acessibilidade no Parque	20%
				ISSO - Indicador de Satisfação com os Serviços de Orientação e Informação	20%
				ISAL - Indicador de Satisfação com as Atividades de Lazer, Cultura e Esportes	20%
	ISCF - Indicador de Satisfação com a Cordialidade dos Funcionários			20%	
	ISAB - Indicador de Satisfação com os Alimentos e Bebidas Ofertados			20%	



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

- 2.6. Todos os cálculos apresentados neste ANEXO, incluindo o CDPAR, índices de desempenho, subíndices de desempenho e os indicadores de desempenho discriminados, deverão ser realizados considerando-se apenas 2 (duas) casas decimais, devendo-se seguir a regra de arredondamento numérica padrão (ABNT/NBR 5891/2014).
- 2.7. O VERIFICADOR INDEPENDENTE atuará para auxiliar o PODER CONCEDENTE no acompanhamento e fiscalização da execução deste CONTRATO e na avaliação do cumprimento dos indicadores de desempenho do presente CONTRATO.
- 2.7.1. O processo de seleção, bem como as qualificações e requisitos mínimos, para contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, será de responsabilidade do PODER CONCEDENTE e será realizado em conformidade ao definido em neste ANEXO e no CONTRATO.
- 2.7.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE será contratado pelo PODER CONCEDENTE, a quem competirá arcar, integralmente, com os respectivos custos da contratação, observados os termos da legislação aplicável e das diretrizes dispostas neste ANEXO e no CONTRATO.
- 2.8. O PODER CONCEDENTE fará a seleção e contratação de Instituto de Pesquisa ou Instituição de Ensino Superior (IES) para realização da pesquisa de satisfação dos usuários, em conformidade ao definido neste ANEXO, no CONTRATO e em observância à legislação vigente.
- 2.8.1. O processo de seleção, bem como as qualificações e requisitos mínimos, para contratação de Instituto de Pesquisa ou de Instituição de Ensino Superior (IES), para realização das pesquisas de satisfação dos usuários, será de responsabilidade do PODER CONCEDENTE e será realizado em conformidade ao definido neste ANEXO e no CONTRATO.
- 2.8.2. O PODER CONCEDENTE arcará, integralmente, com os custos da contratação do Instituto de Pesquisa ou da Instituição de Ensino Superior (IES),



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

observados os termos da legislação aplicável e das diretrizes dispostas no CONTRATO.

- 2.9. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar para o VERIFICADOR INDEPENDENTE e para o PODER CONCEDENTE todas as informações e a documentação necessárias ao cômputo dos indicadores de desempenho estabelecidos.
- 2.10. Os indicadores de desempenho serão verificados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE mediante a análise de documentos e, quando necessário, de inspeções de campo. Os agentes 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.
- 2.11. Em até 10 (dez) dias após o encerramento do trimestre, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá encaminhar ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA o Relatório de Desempenho Trimestral contendo o detalhamento da medição de cada indicador de desempenho e do CDPAR.
- 2.11.1. O Relatório de Desempenho Trimestral, elaborado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, deverá ser acompanhado dos documentos que subsidiaram sua elaboração em conformidade ao disposto neste ANEXO.
- 2.11.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá justificar e fundamentar, todos os tipos de não-conformidades, irregularidades ou inadequações que, porventura, tenham sido identificadas durante o processo de apuração dos indicadores de desempenho.
- 2.11.3. A CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE poderão discordar do CDPAR apurado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, devendo se manifestar por escrito, no prazo de 5 (cinco) dias da disponibilização da Nota, apresentando suas razões ao VERIFICADOR INDEPENDENTE.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

- 2.11.4. No prazo de 5 (dias) dias do recebimento da discordância e da retificação do Relatório de Desempenho Trimestral, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá se manifestar quanto aos apontamentos e questionamentos apresentados, podendo rever o CDPAR ou mantê-lo, conforme o caso.
- 2.11.5. Os valores correspondentes às parcelas incontroversas da OUTORGA VARIÁVEL serão pagos regularmente pela CONCESSIONÁRIA, e os eventuais ajustamentos, para mais ou para menos, resultantes da análise das divergências apontadas, incidirão sobre a OUTORGA VARIÁVEL imediatamente seguinte à respectiva decisão, sendo reajustados com base na variação do IPCA, calculados de forma pro rata die, observando-se para tanto o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela em que o pagamento efetivamente ocorreu.
- 2.12. Após a aprovação do Relatório de Desempenho Trimestral, o VERIFICADOR INDEPENDENTE providenciará, em até 5 (cinco) dias, o envio de notificação à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE sobre o CDPAR final apurado e o percentual de redutor a ser aplicado na OUTORGA VARIÁVEL.
- 2.12.1. O percentual de redutor a ser aplicado na OUTORGA VARIÁVEL incidirá sobre a parcela a ser paga em até 30 (trinta) dias do encerramento do trimestre avaliado, em conformidade ao disposto neste ANEXO.
- 2.13. A qualquer tempo, e sempre que considerar necessário ou conveniente, o PODER CONCEDENTE e o VERIFICADOR INDEPENDENTE poderão realizar vistorias no PARQUE sob CONCESSÃO, devendo a CONCESSIONÁRIA disponibilizar todas as informações solicitadas.
- 2.14. Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho menor ou igual a 70% (setenta por cento) da nota para um mesmo indicador de desempenho por 2 (dois) períodos de apuração, em um intervalo de 12 (doze meses), consecutivos ou não consecutivos, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE e ao



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

VERIFICADOR INDEPENDENTE, 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.

2.14.1. O Plano de Ação deverá receber a “Não Objeção” do PODER CONCEDENTE, que determinará o prazo de implantação das ações propostas.

2.14.2. Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o Plano de Ação no prazo estipulado, a nota do indicador de desempenho será 0 (zero) até a próxima aferição do indicador, mantendo a avaliação dos demais indicadores.

2.14.3. Caso a CONCESSIONÁRIA apresente o Plano de Ação para corrigir os problemas, mas o Plano não seja implantado nos prazos definidos pelo PODER CONCEDENTE, a nota do indicador permanecerá igual a 0 (zero) até a próxima aferição do indicador, mantendo a avaliação dos demais indicadores.

3. DA CONTRATAÇÃO DO INSTITUTO DE PESQUISA OU DA IES

3.1.1. A realização do processo seletivo e seleção do Instituto de Pesquisa ou IES caberá ao PODER CONCEDENTE.

3.1.2. Será de responsabilidade do PODER CONCEDENTE a formalização de contrato ou convênio ou outro instrumento semelhante com o Instituto de Pesquisa ou com a IES.

3.2. Os custos decorrentes da contratação do Instituto de Pesquisa ou da IES serão de responsabilidade do PODER CONCEDENTE.

3.3. A contratação do Instituto de Pesquisa ou da IES será realizada em processo administrativo próprio, com observância, no que couber, da Lei n. 14.133/2021.

3.4. O IES ou Instituto de Pesquisa deverá possuir comprovada experiência em elaboração de metodologia, abordagem e implementação de pesquisas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

- 3.5. O contrato a ser celebrado entre o Instituto de Pesquisa e o PODER CONCEDENTE terá como objeto a execução do serviço de realização da pesquisa de satisfação dos usuários.
- 3.6. O contrato a ser celebrado entre o Instituto de Pesquisa e o PODER CONCEDENTE deverá prever:
- 3.6.1. que a pesquisa deverá englobar a coleta de informação sobre a satisfação dos visitantes quanto a qualidade dos serviços de limpeza e conservação no PARQUE, a qual será avaliada em uma escala de medição diferencial semântico, de 0 (zero) a 10 (dez) pontos;
 - 3.6.2. que a pesquisa deverá ser realizada semestralmente, por amostragem, sendo que o Instituto de Pesquisa deverá desenvolver o plano amostral, com metodologia estatística válida, considerando uma amostra aleatória simples e resultado com margem de erro máxima de 5% (cinco por cento) e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento);
 - 3.6.3. que o indicador deverá ser calculado com base na média aritmética de todas as respostas coletadas no semestre de análise;
 - 3.6.4. que a pesquisa deverá ser realizada por semestre, em meses distintos do ano, não reincidentes, ao longo dos semestres da CONCESSÃO, com objetivo de captar a sazonalidade dos públicos e visitas;
 - 3.6.5. que a pesquisa deverá ser aplicada em meses distintos até o esgotamento dos 6 (seis) meses do período, para capturar a percepção dos usuários.;
 - 3.6.6. que, após alternadas as avaliações nos 6 (seis) meses do período, deverá iniciar um novo ciclo de avaliação, seguindo a mesma diretriz até o término da CONCESSÃO;
 - 3.6.7. que no trimestre em que não houver aplicação da pesquisa de satisfação, a nota a ser considerada será a da última medição;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

- 3.6.8. que, na hipótese do subitem anterior, caso não exista uma medição anterior, será considerada a nota máxima no indicador;
- 3.6.9. que, além de executar a pesquisa, o Instituto de Pesquisa elaborará a sua metodologia, a qual deverá ser previamente aprovada pelo PODER CONCEDENTE;
- 3.6.10. que o Instituto de Pesquisa deverá disponibilizar ao PODER CONCEDENTE, no mínimo, os resultados das pesquisas com os usuários e a totalidade dos dados primários coletados sistematizados para análises estatísticas;
- 3.6.11. que os resultados disponibilizados deverão conter a descrição da metodologia utilizada para sua obtenção e a significância estatística dos dados apresentados;
- 3.6.12. que deverá ser realizada a análise dos dados primários coletados para a elaboração de índices de satisfação, relatórios e outros produtos que se fizerem necessários;
- 3.6.13. que todos esses resultados e dados poderão ser compartilhados pelo PODER CONCEDENTE com o VERIFICADOR INDEPENDENTE e com a própria CONCESSIONÁRIA, respeitando-se as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados – Lei federal n. 13.709/2018.
- 3.7. O contrato, convênio ou instrumento assemelhado a ser celebrado entre o Instituto de Pesquisa ou a IES e o PODER CONCEDENTE deverá prever a execução do serviço de realização da pesquisa de satisfação dos usuários durante todo o prazo da concessão.
- 3.8. A CONCESSIONÁRIA, o PODER CONCEDENTE e o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverão possibilitar acesso direto, dentro da ÁREA DA CONCESSÃO, de prepostos do Instituto de Pesquisa aos USUÁRIOS para fins de realização da pesquisa de satisfação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

- 3.9. Por opção do PODER CONCEDENTE, a realização da pesquisa poderá se dar de forma remota, oportunidade na qual deverá ser oportunizado ao Instituto de Pesquisa ou a IES, os dados e informações necessárias para tanto.
- 3.10. Todos os dados e informações de usuários relacionados à execução da pesquisa de satisfação serão protegidos de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados – Lei federal n. 13.709/2018.
- 3.11. Os órgãos de controle da Administração Pública, observado o âmbito de suas competências, poderão verificar a exatidão do processo de aferição e medições, bem como o integral atendimento das obrigações do Instituto de Pesquisa ou da IES, segundo os termos de sua contratação.

4. DA CONTRATAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE

- 4.1. A contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE será realizada por meio de licitação, em processo administrativo próprio, com observância dos princípios da impessoalidade e da publicidade, aplicando-se a Lei n. 14.133/2021 e obedecendo, portanto, aos requisitos de ampla divulgação do pedido de propostas de eventuais interessados e julgamento objetivo das propostas, bem como as demais disposições desse diploma legal.
- 4.2. O processo de contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE será conduzido em sua integralidade pelo PODER CONCEDENTE.
- 4.3. O contrato a ser celebrado entre o VERIFICADOR INDEPENDENTE e o PODER CONCEDENTE terá como objeto a execução dos serviços de avaliação dos indicadores de desempenho e apoio técnico, econômico-financeiro e jurídico de acordo com as demandas solicitadas.
- 4.4. O contrato a ser celebrado entre o VERIFICADOR INDEPENDENTE e o PODER CONCEDENTE deverá prever:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

- 4.4.1. que o Verificador Independente seja pessoa jurídica de direito privado que comprove total independência e imparcialidade face a CONCESSIONÁRIA e PODER CONCEDENTE;
 - 4.4.2. que a equipe técnica do VERIFICADOR INDEPENDENTE seja formada especialistas de nível superior, qualificados profissionalmente em áreas relacionadas com as atividades de verificação;
 - 4.4.3. que o VERIFICADOR INDEPENDENTE seja responsável por aferir os indicadores de desempenho, com base nos parâmetros estabelecidos no CONTRATO, realizando levantamentos e medições de campo e colhendo informações junto às partes, devendo ter, para tanto, acesso a todas as informações e documentos relativos à CONCESSÃO;
 - 4.4.4. que o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá auxiliar o PODER CONCEDENTE no processo de revisão das metas e indicadores de desempenho, sugerindo melhorias nos processos de aferição, que poderão ser incluídas nas revisões ordinárias ou em razão de pleito da CONCESSIONÁRIA;
 - 4.4.5. que o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá apoiar as partes na resolução de conflitos na forma deste CONTRATO, por meio de apoio consultivo técnico, econômico-financeiro e/ou jurídico;
 - 4.4.6. que o VERIFICADOR INDEPENDENTE terá a função de se manifestar, quando solicitado, sobre o reequilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO no âmbito da revisão ordinária ou extraordinária; e
 - 4.4.7. que deverá ser elaborado, pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, o Relatório de Desempenho Trimestral contendo o detalhamento da medição de cada indicador de desempenho e do CDPAR.
- 4.5. A fim de comprovar a experiência e capacidade técnica do VERIFICADOR INDEPENDENTE, o edital de licitação para a contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá prever que as entidades que participarem da licitação,



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

deverão apresentar atestados de prestação do serviço de realização de verificação independente, demonstrado ter atuado em:

- i. Gestão e verificação de indicadores de desempenho ou performance, abrangendo a definição, implantação, aferição e monitoramento/acompanhamento de uma estrutura de gestão, considerando o monitoramento da evolução histórica de tais indicadores em Contratos de Concessão e/ou Parcerias Público Privada, cujo valor de contrato seja igual ou superior a 50% do valor do contrato da CONCESSÃO, pelo período mínimo de 30 (trinta) meses;
- ii. Projetos de modelagem econômico-financeira ou atuação na avaliação de pleitos de reequilíbrio econômico-financeiro de contrato de parceria público privada ou concessão comum, com valor de contrato de, no mínimo 50% do valor do contrato da CONCESSÃO.
- iii. Serviços de assessoria e consultoria jurídica de verificação independente em projetos de parceria público-privada ou concessão comum, pelo prazo mínimo de 18 (dezoito) meses;
- iv. Desenvolvimento e implementação de solução de tecnologia da informação para monitoramento de contratos de parceria público-privada ou concessão comum, com utilização de Business Intelligence, contendo integração de sistemas, acompanhamento de indicadores de desempenho e análise de vulnerabilidade em ambientes de tecnologia da informação, cujo valor de contrato monitorado seja igual ou superior a 50% do valor do contrato da concessão; e
- v. Estruturação e/ou modelagem técnica, econômico-financeira e jurídica de Concessões e/ou PPP de Parques, incluindo a elaboração de Sistema de Indicadores de Desempenho.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

4.5.1. Os Atestados de Capacidade Técnica apresentados deverão estar em nome do interessado, assinado pelo representante legal ou por funcionário do atestante responsável pelo acompanhamento da execução dos serviços, devendo conter: (i) A razão social e data de identificação do emitente (CNPJ); (ii) Descrição dos serviços prestados; (iii) Período de vigência das respectivas contratações; (iv) Declaração de que o interessado prestou serviços com qualidade no (s) domínio (s) mencionado (s); (v) Local e data de emissão; nome, cargo do responsável pela veracidade das informações; e (vi) Razão Social e CNPJ do interessado.

4.6. O Verificador Independente deverá apresentar:

- a. Prova de registro da empresa e dos Responsáveis Técnicos no CREA (Conselho Regional de Engenharia e Agronomia);
- b. Prova de registro em pelo menos um dos seguintes conselhos: CRA (Conselho Regional de Administração), CRC (Conselho Regional de Contabilidade), CORECON (Conselho Regional de Economia) ou demais conselhos de áreas afins; e
- c. Prova de registro do proponente na OAB (Ordem dos Advogados do Brasil).

4.7. Os órgãos de controle da Administração Pública, observado o âmbito de suas competências, poderão verificar a exatidão do processo de aferição e medições, bem como o integral atendimento das obrigações do Instituto de Pesquisa, segundo os termos de sua contratação.

5. DO COEFICIENTE DE DESEMPENHO DO PARQUE DE ANGRA DOS REIS

5.1. O CDPAR será aferido com base no resultado da soma das multiplicações das notas dos indicadores de desempenho, subíndices de desempenho e índices de desempenho pelos seus respectivos pesos, conforme previsto neste anexo.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

5.2. O CDPAR variará entre 0 (zero) e 1 (um), de forma que cada intervalo de variação corresponderá a um Redutor de Outorga Variável - ROV e impactará na OUTORGA VARIÁVEL a ser recolhida pela CONCESSIONÁRIA, a partir do 13º (décimo terceiro) mês contado da DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO, conforme a tabela a seguir:

CDPAR	Redutor Outorga Variável ROV (%)	Outorga Variável OV (%)
0,95 a 1,00	80%	1,00%
0,90 a 0,94	70%	1,50%
0,85 a 0,89	60%	2,00%
0,80 a 0,84	50%	2,50%
0,75 a 0,79	40%	3,00%
0,70 a 0,74	20%	4,00%
Menor que 0,70	0%	5,00%

5.3. O CDPAR será calculado trimestralmente e incidirá sobre a parcela de OUTORGA VARIÁVEL a ser paga em até 30 (trinta) dias do encerramento do trimestre avaliado, observada a seguinte fórmula:

$$POV = 5,00\% \times ROV \times RBtCDPAR$$

Em que:

POV = Parcela de Outorga Variável

ROV = Redutor de Outorga Variável

RBtCDPAR = Receita Bruta do Trimestre de Aferição do Coeficiente de Desempenho do Parque de Angra dos Reis

6. DA DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

6.1. A seguir, são apresentados os indicadores de desempenho que deverão ser aferidos no âmbito do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO relativamente aos SERVIÇOS delegados.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

6.2. 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.

ICQL - Indicador de Cumprimento e Qualidade dos Serviços de Limpeza

Objetivos:

Avaliar o cumprimento e a eficiência do Plano de Limpeza, desenvolvido pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

Forma de Medição:

Será avaliado por meio de verificações de campo, realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, com objetivo de acompanhar o cumprimento e a eficiência do Plano de Limpeza, desenvolvido pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

O Plano de Limpeza deverá dimensionar os serviços futuros, considerando a rotina diária e os eventos a serem realizados no PARQUE, descrição das ações que serão adotadas para a consecução dos encargos sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA e o resultado pretendido.

A CONCESSIONÁRIA deverá executar os serviços de limpeza de todas as áreas, internas e externas, dentro da ÁREA DA CONCESSÃO, bem como das calçadas perimetrais, de modo que estas áreas sejam mantidas limpas. A CONCESSIONÁRIA também deverá fornecer os suprimentos de higiene necessários ao bom funcionamento dos sanitários, tais como papel higiênico, sabonete, papel para secar as mãos e/ou equipamentos de secagem. Será de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA o fornecimento de todos os recursos humanos, tecnológicos, materiais e insumos necessários para execução dos serviços de limpeza e conservação do PARQUE.

O VERIFICADOR INDEPENDENTE fará, no mínimo, uma inspeção mensal no parque, sem prévio aviso, para avaliar o cumprimento e a eficiência do plano de limpeza. A inspeção deverá ser devidamente registrada e realizada com o acompanhamento de, ao menos, um funcionário do parque.

O Indicador será avaliado por meio dos registros de não conformidades, em observância ao EDITAL e seus ANEXOS, bem como ao CONTRATO. As não conformidades identificadas deverão ser anotadas e acompanhadas por registros fotográficos.

As não conformidades poderão ser registradas considerando os seguintes critérios:

- Descumprimento às rotinas e eventos propostos no plano de limpeza;
- Não fornecimento, ou fornecimento inadequado, de suprimentos de higiene necessários;
- Não fornecimento, ou fornecimento inadequado, de materiais e insumos necessários para execução dos serviços;
- Não fornecimento, ou fornecimento inadequado, de recursos humanos e/ou tecnológicos necessários para execução dos serviços.

A nota do presente indicador será atribuída considerando o total de não conformidades registradas no período de avaliação. Cada registro de não conformidade será considerado individualmente e contabilizado distintamente para soma do indicador. Assim, a reincidência de eventos distintos de não conformidade, mesmo que em datas diferentes, será somada para cálculo do total de registro de não conformidade.

Sistema de Pontuação

Critério	Nota
Não Conformidades = 0	1,00
0 < Não Conformidades ≤ 2	0,75



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

2 < Não Conformidades ≤ 5	0,50
5 < Não Conformidades ≤ 10	0,25
Não Conformidades > 10	0,00
Fórmula de referência: Não se aplica	
Periodicidade: Trimestral	Ativação: 13 ^º (décimo terceiro) mês após a DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO
IQAE - Indicador de Qualidade e Atualidade dos Equipamentos	
Objetivos: Avaliar o cumprimento e a eficiência do Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e MOBILIÁRIO, desenvolvido pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pelo PODER CONCEDENTE.	
Forma de Medição: Será avaliado por meio de verificações de campo, realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, com objetivo de acompanhar o cumprimento e a eficiência do Plano de Conservação de Infraestruturas, Edificações, Equipamentos e MOBILIÁRIO, desenvolvido pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pelo PODER CONCEDENTE. O Plano deverá dimensionar os serviços futuros, considerando a rotina diária e os eventos a serem realizados no PARQUE, descrição das ações que serão adotadas para a consecução dos encargos sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA e o resultado pretendido. A CONCESSIONÁRIA deverá conservar todas as edificações, instalações, infraestruturas, mobiliários e equipamentos integrantes da CONCESSÃO, mantendo-os atualizados e em perfeitas condições de funcionamento, bem como reparar suas unidades e promover, oportunamente, as substituições demandadas em função da obsolescência, do desgaste ou término de sua vida útil. Também será responsável pela manutenção preventiva e corretiva das instalações dos equipamentos do PARQUE, incluindo instalações elétrica, hidráulica, predial, eletromecânica, eletrônica, de refrigeração, de climatização, de ventilação e de exaustão, bem como por manutenções gerais que englobem pinturas, mobiliários, reparos e reposição de pisos, azulejos, pastilhas, dentre outros. O VERIFICADOR INDEPENDENTE fará, no mínimo, uma inspeção mensal no PARQUE, sem prévio aviso, para avaliar o cumprimento e a eficiência do referido plano. A inspeção deverá ser devidamente registrada e realizada com o acompanhamento de, ao menos, um funcionário do parque. O Indicador será avaliado por meio dos registros de não conformidades, em observância ao EDITAL e seus ANEXOS, bem como ao CONTRATO. As não conformidades identificadas deverão ser anotadas e acompanhadas por registros fotográficos. As não conformidades poderão ser registradas considerando os seguintes critérios: - Descumprimento às rotinas e eventos propostos no Plano de Conservação; - Identificação de equipamentos ou mobiliários inoperantes, ou com funcionamento comprometido, por falta de manutenção preventiva ou corretiva ou de substituição; - Identificação de estruturas ou instalações inoperantes, ou com operação comprometida, por falta de manutenção preventiva ou corretiva ou de substituição; A nota do presente indicador será atribuída considerando o total de não conformidades registradas no período de avaliação. Cada registro de não conformidade será considerado individualmente e contabilizado distintamente para soma do indicador. Assim, a reincidência de eventos distintos de não conformidade, mesmo que em datas diferentes, será somada para cálculo do total de registro de não conformidade.	
Sistema de Pontuação	
Critério	Nota
Não Conformidades = 0	1,00



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

0 < Não Conformidades ≤ 2	0,75
2 < Não Conformidades ≤ 5	0,50
5 < Não Conformidades ≤ 10	0,25
Não Conformidades > 10	0,00
Fórmula de referência: Não se aplica	
Periodicidade: Trimestral	Ativação: 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO

IPCF - Indicador de Preservação e Cuidado à Fauna

Objetivos:

Avaliar o cumprimento e a eficiência do Plano de Manejo e Conservação da Fauna, desenvolvido pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

Forma de Medição:

Será avaliado por meio de verificações de campo, realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, com objetivo de acompanhar o cumprimento e a eficiência do Plano de Manejo e Conservação da Fauna, desenvolvido pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

O Plano deverá dimensionar os serviços futuros, considerando a rotina diária e os eventos a serem realizados no PARQUE, descrição das ações que serão adotadas para a consecução dos encargos sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA e o resultado pretendido.

A CONCESSIONÁRIA deverá zelar pela fauna silvestre presente no PARQUE, monitorando sua relação com o uso e ocupação destas áreas, de forma a minimizar os impactos das atividades humanas. A CONCESSIONÁRIA também deverá possuir, em seu quadro de prepostos, profissional ou profissionais de formação superior na área de Ciências Biológicas e/ou Medicina Veterinária bem como criar e atualizar anualmente um banco de dados da fauna presente em toda a área do PARQUE, a ser compartilhado com o PODER CONCEDENTE.

O VERIFICADOR INDEPENDENTE fará, no mínimo, uma inspeção mensal no PARQUE, sem prévio aviso, para avaliar o cumprimento e a eficiência do referido plano. A inspeção deverá ser devidamente registrada e realizada com o acompanhamento de, ao menos, um funcionário do parque.

O Indicador será avaliado por meio dos registros de não conformidades, em observância ao EDITAL e seus ANEXOS, bem como ao CONTRATO. As não conformidades identificadas deverão ser anotadas e acompanhadas por registros fotográficos.

As não conformidades poderão ser registradas considerando os seguintes critérios:

- Descumprimento às rotinas e eventos propostos no Plano de Manejo e Conservação da Fauna;
- Não disponibilização de profissional de formação superior na área de Ciências Biológicas e/ou Medicina Veterinária;
- Não criação e/ou não atualização anual de banco de dados da fauna presente.

A nota do presente indicador será atribuída considerando o total de não conformidades registradas no período de avaliação. Cada registro de não conformidade será considerado individualmente e contabilizado distintamente para soma do indicador. Assim, a reincidência de eventos distintos de não conformidade, mesmo que em datas diferentes, será somada para cálculo do total de registro de não conformidade.

Sistema de Pontuação

Critério	Nota
Não Conformidades = 0	1,00
0 < Não Conformidades ≤ 2	0,75



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

2 < Não Conformidades ≤ 5	0,50
5 < Não Conformidades ≤ 10	0,25
Não Conformidades > 10	0,00
Fórmula de referência: Não se aplica	
Periodicidade: Trimestral	Ativação: 13 ^º (décimo terceiro) mês após a DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO

IMAV - Indicador de Manejo das Áreas Verdes

Objetivos:

Avaliar o cumprimento e a eficiência do Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais, desenvolvido pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

Forma de Medição:

Será avaliado por meio de verificações de campo, realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, com objetivo de acompanhar o cumprimento e a eficiência do Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais, desenvolvido pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

O Plano deverá dimensionar os serviços futuros, considerando a rotina diária e os eventos a serem realizados no PARQUE, descrição das ações que serão adotadas para a consecução dos encargos sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA e o resultado pretendido.

A CONCESSIONÁRIA deverá adotar práticas que minimizem o uso de insumos agressivos ao meio ambiente para a conservação dos elementos vegetais do PARQUE estritamente de acordo com a legislação vigente e o Plano de Manejo do PARQUE. A CONCESSIONÁRIA deverá possuir, em seu quadro de prepostos, profissional ou profissionais de formação superior na área de Engenharia Agrônoma ou Florestal, bem como criar e atualizar anualmente um banco de dados da flora presentes no PARQUE, a ser compartilhado com o PODER CONCEDENTE.

O VERIFICADOR INDEPENDENTE fará, no mínimo, uma inspeção mensal no PARQUE, sem prévio aviso, para avaliar o cumprimento e a eficiência do referido plano. A inspeção deverá ser devidamente registrada e realizada com o acompanhamento de, ao menos, um funcionário do PARQUE.

O Indicador será avaliado por meio dos registros de não conformidades, em observância ao EDITAL e seus ANEXOS, bem como ao CONTRATO. As não conformidades identificadas deverão ser anotadas e acompanhadas por registros fotográficos.

As não conformidades poderão ser registradas considerando os seguintes critérios:

- Descumprimento às rotinas e eventos propostos no Plano de Manejo e Conservação de Recursos Naturais;
- Uso de insumos agressivos ao meio ambiente;
- Não disponibilização de profissional de formação superior na área de Engenharia Agrônoma ou Florestal;
- Não criação e/ou não atualização anual de banco de dados da flora presente.

A nota do presente indicador será atribuída considerando o total de não conformidades registradas no período de avaliação. Cada registro de não conformidade será considerado individualmente e contabilizado distintamente para soma do indicador. Assim, a reincidência de eventos distintos de não conformidade, mesmo que em datas diferentes, será somada para cálculo do total de registro de não conformidade.

Sistema de Pontuação

Critério	Nota
-----------------	-------------



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

Não Conformidades = 0	1,00
0 < Não Conformidades ≤ 2	0,75
2 < Não Conformidades ≤ 5	0,50
5 < Não Conformidades ≤ 10	0,25
Não Conformidades > 10	0,00

Fórmula de referência: Não se aplica

Periodicidade: Trimestral

Ativação: 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO

IMGR - Indicador de Manejo e Gestão dos Resíduos

Objetivos:

Avaliar o cumprimento e a eficiência do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos, desenvolvido pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

Forma de Medição:

Será avaliado por meio de verificações de campo, realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, com objetivo de acompanhar o cumprimento e a eficiência do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos, desenvolvido pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

O Plano deverá dimensionar os serviços futuros, considerando a rotina diária e os eventos a serem realizados no PARQUE, descrição das ações que serão adotadas para a consecução dos encargos sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA e o resultado pretendido.

A CONCESSIONÁRIA será responsável pela destinação dos resíduos gerados nas dependências do PARQUE, oriundos da visitação e das atividades administrativas e operacionais, desde sua coleta e armazenamento até a sua disposição final. Deverá, ainda, manter registro quantitativo dos resíduos gerados no PARQUE, informando sua origem, tipo e destinação final.

A CONCESSIONÁRIA deverá adotar boas práticas em relação à gestão de resíduos sólidos, manter as lixeiras do PARQUE disponíveis e, quando da implantação de novas lixeiras, a CONCESSIONÁRIA deverá utilizar sistema de coleta seletiva, sendo responsável pela correta destinação destes resíduos. A CONCESSIONÁRIA também deverá implementar campanhas de conscientização para a correta destinação de resíduos sólidos, visando melhorar a relação entre os USUÁRIOS e os resíduos por eles produzidos.

O VERIFICADOR INDEPENDENTE fará, no mínimo, uma inspeção mensal no PARQUE, sem prévio aviso, para avaliar o cumprimento e a eficiência do referido plano. A inspeção deverá ser devidamente registrada e realizada com o acompanhamento de, ao menos, um funcionário do PARQUE.

O Indicador será avaliado por meio dos registros de não conformidades, em observância ao EDITAL e seus ANEXOS, bem como ao CONTRATO. As não conformidades identificadas deverão ser anotadas e acompanhadas por registros fotográficos.

As não conformidades poderão ser registradas considerando os seguintes critérios:

- Descumprimento às rotinas e eventos propostos no Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos;
- Destinação incorreta ou não identificação de registros de quantitativo e destinação dos resíduos;
- Indisponibilidade de lixeiras ou implantação de lixeiras sem sistema de coleta seletiva;
- Não implantação ou não cumprimento das campanhas de conscientização.

A nota do presente indicador será atribuída considerando o total de não conformidades registradas no período de avaliação. Cada registro de não conformidade será considerado individualmente e contabilizado distintamente para soma do indicador. Assim, a reincidência de eventos distintos de não conformidade, mesmo que em datas diferentes, será somada para cálculo do total de registro de não conformidade.

Sistema de Pontuação



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

Critério	Nota
Não Conformidades = 0	1,00
0 < Não Conformidades ≤ 2	0,75
2 < Não Conformidades ≤ 5	0,50
5 < Não Conformidades ≤ 10	0,25
Não Conformidades > 10	0,00
Fórmula de referência: Não se aplica	
Periodicidade: Trimestral	Ativação: 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO

IMSE - Indicador de Monitoramento e Segurança

Objetivos:

Avaliar o cumprimento e a eficiência do Plano de Segurança, desenvolvido pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pelo PODER CONCEDENTE e da disponibilidade dos sistemas de monitoramento.

Forma de Medição:

Será avaliado por meio de verificações de campo, realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, com objetivo de acompanhar o cumprimento e a eficiência do Plano de Segurança, desenvolvido pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pelo PODER CONCEDENTE e da disponibilidade dos sistemas de monitoramento.

O Plano deverá dimensionar os serviços futuros, considerando a rotina diária e os eventos a serem realizados no PARQUE, descrição das ações que serão adotadas para a consecução dos encargos sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA e o resultado pretendido.

A CONCESSIONÁRIA deverá garantir a segurança dos USUÁRIOS e atuar na proteção e conservação do patrimônio natural, social, histórico e cultural do PARQUE. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar um sistema de monitoramento remoto, incluindo a geração de imagens, para o controle efetivo e em tempo real dos acessos, áreas críticas e de grande circulação de pessoas do PARQUE, bem como monitorar as imagens e outras informações geradas, integrando-o ao Sistema de Videomonitoramento Municipal, ou outro que vier a substituí-lo. As imagens e outras informações deverão ser capturadas 24h (vinte e quatro horas) por dia, armazenadas por, no mínimo, 30 (trinta) dias e compartilhadas em tempo real com o PODER CONCEDENTE.

O Indicador será avaliado por meio do cálculo de disponibilidade e compartilhamento das informações e imagens geradas pelo sistema de monitoramento. O quantitativo de equipamentos, bem como as especificações e posicionamentos, serão devidamente registrados no Plano de Segurança e aprovados pelo PODER CONCEDENTE. O indicador será calculado considerando a proporção de horas em que esses equipamentos estiveram disponíveis, no período avaliado.

A CONCESSIONÁRIA deverá implementar ou desenvolver solução tecnológica capaz de registrar e calcular a disponibilidade dos equipamentos de monitoramento.

Sistema de Pontuação

Critério	Nota
IMSE ≥ 99,00%	1,00
99,00% > IMSE ≥ 95,00%	0,75
95,00% > IMSE ≥ 90,00%	0,50
90,00% > IMSE ≥ 85,00%	0,25



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

IMSE < 85,00%	0,00
Fórmula de referência: $IMSE (\%) = \frac{\sum \text{Disponibilidade Equip. (h)}}{\text{Tot. Equip. Mon. X 24h X Dias (h)}}$ Onde: IMSE: Indicador de Monitoramento e Segurança \sum Disponibilidade Equip.: Soma do tempo em que todos os equipamentos estiveram disponíveis Tot. Equip: Total de equipamentos de monitoramento aprovados no Plano Segurança Dias: Total de dias no período avaliado	
Periodicidade: Trimestral	Ativação: 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO

IDAL - Indicador de Disponibilidade de Atividades de Lazer, Cultura e Esporte

Objetivos: Avaliar a oferta e disponibilidade de atividades de lazer, cultura e esporte aos USUÁRIOS	
Forma de Medição: Será avaliado por meio de verificações de campo, realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, e avaliação de documentos elaborados pela CONCESSIONÁRIA, com objetivo de ofertar e disponibilizar atividades de lazer, cultura e esporte aos USUÁRIOS. A CONCESSIONÁRIA deverá promover atividades como: recreação, entretenimento, esporte e lazer como exibição de filmes, realização de peças de teatro, espetáculos, eventos, inclusive esportivos, feiras culturais e exposições diversas. As atividades deverão ser desenvolvidas com frequência mínima trimestral e ser amplamente divulgada e comunicada às partes interessadas. O VERIFICADOR INDEPENDENTE e o PODER CONCEDENTE deverão ser comunicados previamente sobre a agenda de atividade a serem desenvolvidas pela CONCESSIONÁRIA. O VERIFICADOR INDEPENDENTE fará, no mínimo, uma inspeção trimestral no PARQUE, durante a realização das atividades, sem prévio aviso. A CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar, trimestralmente, em até 5 dias após o encerramento do trimestre, relatório de resultados e evidências da realização das ações realizadas. O indicador será avaliado quanto ao atendimento da CONCESSIONÁRIA à realização das atividades. Se a CONCESSIONÁRIA desenvolver, no mínimo, 1 (uma) atividade de lazer, cultura ou esporte aos USUÁRIOS, por trimestre, o indicador será atendido. Se a CONCESSIONÁRIA não desenvolver, no mínimo, 1 (uma) atividade de lazer, cultura ou esporte aos USUÁRIOS, por trimestre, o indicador não será atendido.	
Sistema de Pontuação	
Critério	Nota
Atende	1,00
Não Atende	0,00
Fórmula de referência: Não se aplica	
Periodicidade: Trimestral	Ativação: 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

ISSL - Indicador de Satisfação com a Limpeza e Conservação do Parque

Objetivos:

Avaliar a percepção e satisfação dos visitantes quanto a qualidade dos serviços de limpeza e conservação no PARQUE.

Forma de Medição:

Será avaliado por meio de aplicação de pesquisa de satisfação, que deverá ser desenvolvida e realizada por Instituto de Pesquisa, contratado pelo PODER CONCEDENTE, em conformidade ao disposto no EDITAL e CONTRATO.

A pesquisa deverá coletar a satisfação dos visitantes quanto a qualidade dos serviços de limpeza e conservação no PARQUE. A satisfação será avaliada em uma escala de medição diferencial semântico, de 0 (zero) a 10 (dez) pontos.

A pesquisa deverá ser realizada semestralmente, por amostragem. O Instituto de Pesquisa deverá desenvolver plano o plano amostral, com metodologia estatística válida, considerando uma amostra aleatória simples e resultado com margem de erro máxima de 5% (cinco por cento) e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).

O indicador deverá ser calculado com base na média aritmética de todas as respostas coletadas no semestre de análise. A pesquisa deverá ser realizada por semestre, em meses distintos do ano, não recorrentes, ao longo dos semestres da CONCESSÃO, com objetivo de captar a sazonalidade dos públicos e visitas. Assim, a pesquisa deverá ser aplicada em meses distintos até o esgotamento dos 6 (seis) meses do período, para capturar a percepção dos usuários. Após alternadas as avaliações, nos 6 (seis) meses do período, deverá iniciar um novo ciclo de avaliação, seguindo a mesma diretriz até o término da CONCESSÃO.

No trimestre em que não houver aplicação da pesquisa de satisfação, considerando a periodicidade de avaliação do presente indicador, a nota a ser considerada será a da última medição. Caso não exista uma medição anterior, será considerada a nota máxima no indicador.

Sistema de Pontuação

Critério	Nota
ISSL \geq 9,00	1,00
9,00 > ISSL \geq 8,00	0,75
8,00 > ISSL \geq 7,00	0,50
7,00 > ISSL \geq 6,00	0,25
ISSL < 6,00	0,00

Fórmula de referência:

$$ISSL = \frac{\sum \text{Respostas Obtidas}}{\text{Total de Respondentes}}$$

Onde:

ISSL: Indicador de Satisfação com a Limpeza e Conservação do Parque

\sum Respostas Obtidas: Soma de todos os valores respondidos no período de análise

Total de Respondentes: Número total de visitantes consultados na pesquisa no período de análise

Periodicidade: Semestral

Ativação: 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

ISAE - Indicador de Satisfação com a Atualidade dos Equipamentos

Objetivos:

Avaliar a percepção e satisfação dos visitantes quanto a qualidade, manutenção e atualidade dos equipamentos disponíveis no PARQUE.

Forma de Medição:

Será avaliado por meio de aplicação de pesquisa de satisfação, que deverá ser desenvolvida e realizada por Instituto de Pesquisa, contratado pelo PODER CONCEDENTE, em conformidade ao disposto no EDITAL e CONTRATO.

A pesquisa deverá coletar a satisfação dos visitantes quanto a qualidade, manutenção e atualidade dos equipamentos disponíveis no PARQUE. A satisfação será avaliada em uma escala de medição diferencial semântico, de 0 (zero) a 10 (dez) pontos.

A pesquisa deverá ser realizada semestralmente, por amostragem. O Instituto de Pesquisa deverá desenvolver plano o plano amostral, com metodologia estatística válida, considerando uma amostra aleatória simples e resultado com margem de erro máxima de 5% (cinco por cento) e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).

O indicador deverá ser calculado com base na média aritmética de todas as respostas coletadas no semestre de análise. A pesquisa deverá ser realizada por semestre, em meses distintos do ano, não reincentes, ao longo dos semestres da CONCESSÃO, com objetivo de captar a sazonalidade dos públicos e visitas. Assim, a pesquisa deverá ser aplicada em meses distintos até o esgotamento dos 6 (seis) meses do período, para capturar a percepção dos usuários. Após alternadas as avaliações, nos 6 (seis) meses do período, deverá iniciar um novo ciclo de avaliação, seguindo a mesma diretriz até o término da CONCESSÃO.

No trimestre em que não houver aplicação da pesquisa de satisfação, considerando a periodicidade de avaliação do presente indicador, a nota a ser considerada será a da última medição. Caso não exista uma medição anterior, será considerada a nota máxima no indicador.

Sistema de Pontuação

Critério	Nota
ISAE ≥ 9,00	1,00
9,00 > ISAE ≥ 8,00	0,75
8,00 > ISAE ≥ 7,00	0,50
7,00 > ISAE ≥ 6,00	0,25
ISAE < 6,00	0,00

Fórmula de referência:

$$ISAE = \frac{\sum \text{Respostas Obtidas}}{\text{Total de Respondentes}}$$

Onde:

ISAE: Indicador de Satisfação com a Atualidade dos Equipamentos

\sum Respostas Obtidas: Soma de todos os valores respondidos no período de análise

Total de Respondentes: Número total de visitantes consultados na pesquisa no período de análise



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

Periodicidade: Semestral	Ativação: 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO
---------------------------------	--

ISPM - Indicador de Satisfação com a Preservação e Manejo das Áreas Verdes

Objetivos:

Avaliar a percepção e satisfação dos visitantes quanto a qualidade e eficiência dos serviços de preservação ambiental e manejo das áreas verdes do PARQUE.

Forma de Medição:

Será avaliado por meio de aplicação de pesquisa de satisfação, que deverá ser desenvolvida e realizada por Instituto de Pesquisa, contratado pelo PODER CONCEDENTE, em conformidade ao disposto no EDITAL e CONTRATO.

A pesquisa deverá coletar a satisfação dos visitantes quanto a qualidade e eficiência dos serviços de preservação ambiental e manejo das áreas verdes do PARQUE. A satisfação será avaliada em uma escala de medição diferencial semântico, de 0 (zero) a 10 (dez) pontos.

A pesquisa deverá ser realizada semestralmente, por amostragem. O Instituto de Pesquisa deverá desenvolver plano o plano amostral, com metodologia estatística válida, considerando uma amostra aleatória simples e resultado com margem de erro máxima de 5% (cinco por cento) e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).

O indicador deverá ser calculado com base na média aritmética de todas as respostas coletadas no semestre de análise. A pesquisa deverá ser realizada por semestre, em meses distintos do ano, não recorrentes, ao longo dos semestres da CONCESSÃO, com objetivo de captar a sazonalidade dos públicos e visitas. Assim, a pesquisa deverá ser aplicada em meses distintos até o esgotamento dos 6 (seis) meses do período, para capturar a percepção dos usuários. Após alternadas as avaliações, nos 6 (seis) meses do período, deverá iniciar um novo ciclo de avaliação, seguindo a mesma diretriz até o término da CONCESSÃO.

No trimestre em que não houver aplicação da pesquisa de satisfação, considerando a periodicidade de avaliação do presente indicador, a nota a ser considerada será a da última medição. Caso não exista uma medição anterior, será considerada a nota máxima no indicador.

Sistema de Pontuação

Critério	Nota
ISPM ≥ 9,00	1,00
9,00 > ISPM ≥ 8,00	0,75
8,00 > ISPM ≥ 7,00	0,50
7,00 > ISPM ≥ 6,00	0,25
ISPM < 6,00	0,00

Fórmula de referência:

$$ISPM = \frac{\sum \text{Respostas Obtidas}}{\text{Total de Respondentes}}$$

Onde:

ISPM: Indicador de Satisfação com a Preservação e Manejo das Áreas Verdes



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

Σ Respostas Obtidas: Soma de todos os valores respondidos no período de análise	
Total de Respondentes: Número total de visitantes consultados na pesquisa no período de análise	
Periodicidade: Semestral	Ativação: 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO

ISSA - Indicador de Satisfação com a Segurança e Acessibilidade no Parque

Objetivos:

Avaliar a percepção e satisfação dos visitantes quanto a segurança e acessibilidade no PARQUE.

Forma de Medição:

Será avaliado por meio de aplicação de pesquisa de satisfação, que deverá ser desenvolvida e realizada por Instituto de Pesquisa, contratado pelo PODER CONCEDENTE, em conformidade ao disposto no EDITAL e CONTRATO.

A pesquisa deverá coletar a satisfação dos visitantes quanto a segurança e acessibilidade no PARQUE. A satisfação será avaliada em uma escala de medição diferencial semântico, de 0 (zero) a 10 (dez) pontos.

A pesquisa deverá ser realizada semestralmente, por amostragem. O Instituto de Pesquisa deverá desenvolver plano o plano amostral, com metodologia estatística válida, considerando uma amostra aleatória simples e resultado com margem de erro máxima de 5% (cinco por cento) e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).

O indicador deverá ser calculado com base na média aritmética de todas as respostas coletadas no semestre de análise. A pesquisa deverá ser realizada por semestre, em meses distintos do ano, não recorrentes, ao longo dos semestres da CONCESSÃO, com objetivo de captar a sazonalidade dos públicos e visitas. Assim, a pesquisa deverá ser aplicada em meses distintos até o esgotamento dos 6 (seis) meses do período, para capturar a percepção dos usuários. Após alternadas as avaliações, nos 6 (seis) meses do período, deverá iniciar um novo ciclo de avaliação, seguindo a mesma diretriz até o término da CONCESSÃO.

No trimestre em que não houver aplicação da pesquisa de satisfação, considerando a periodicidade de avaliação do presente indicador, a nota a ser considerada será a da última medição. Caso não exista uma medição anterior, será considerada a nota máxima no indicador.

Sistema de Pontuação

Critério	Nota
ISSA \geq 9,00	1,00
9,00 > ISSA \geq 8,00	0,75
8,00 > ISSA \geq 7,00	0,50
7,00 > ISSA \geq 6,00	0,25
ISSA < 6,00	0,00



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

Fórmula de referência:

$$ISSA = \frac{\sum \text{Respostas Obtidas}}{\text{Total de Respondentes}}$$

Onde:

ISSA: Indicador de Satisfação com a Segurança e Acessibilidade no Parque

\sum Respostas Obtidas: Soma de todos os valores respondidos no período de análise

Total de Respondentes: Número total de visitantes consultados na pesquisa no período de análise

Periodicidade: Semestral

Ativação: 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO

ISSO - Indicador de Satisfação com os Serviços de Orientação e Informação

Objetivos:

Avaliar a percepção e satisfação dos visitantes quanto a disponibilidade e qualidade da sinalização e de profissionais para orientações e informações no PARQUE.

Forma de Medição:

Será avaliado por meio de aplicação de pesquisa de satisfação, que deverá ser desenvolvida e realizada por Instituto de Pesquisa, contratado pelo PODER CONCEDENTE, em conformidade ao disposto no EDITAL e CONTRATO.

A pesquisa deverá coletar a satisfação dos visitantes quanto a disponibilidade e qualidade da sinalização e de profissionais para orientações e informações no PARQUE. A satisfação será avaliada em uma escala de medição diferencial semântico, de 0 (zero) a 10 (dez) pontos.

A pesquisa deverá ser realizada semestralmente, por amostragem. O Instituto de Pesquisa deverá desenvolver plano o plano amostral, com metodologia estatística válida, considerando uma amostra aleatória simples e resultado com margem de erro máxima de 5% (cinco por cento) e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).

O indicador deverá ser calculado com base na média aritmética de todas as respostas coletadas no semestre de análise. A pesquisa deverá ser realizada por semestre, em meses distintos do ano, não reincidentes, ao longo dos semestres da CONCESSÃO, com objetivo de captar a sazonalidade dos públicos e visitas. Assim, a pesquisa deverá ser aplicada em meses distintos até o esgotamento dos 6 (seis) meses do período, para capturar a percepção dos usuários. Após alternadas as avaliações, nos 6 (seis) meses do período, deverá iniciar um novo ciclo de avaliação, seguindo a mesma diretriz até o término da CONCESSÃO.

No trimestre em que não houver aplicação da pesquisa de satisfação, considerando a periodicidade de avaliação do presente indicador, a nota a ser considerada será a da última medição. Caso não exista uma medição anterior, será considerada a nota máxima no indicador.

Sistema de Pontuação

Critério	Nota
ISSO \geq 9,00	1,00
9,00 > ISSO \geq 8,00	0,75
8,00 > ISSO \geq 7,00	0,50



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

7,00 > ISSO ≥ 6,00	0,25
ISSO < 6,00	0,00
Fórmula de referência:	
$ISSO = \frac{\sum \text{Respostas Obtidas}}{\text{Total de Respondentes}}$	
Onde:	
ISSO: Indicador de Satisfação com os Serviços de Orientação e Informação	
∑ Respostas Obtidas: Soma de todos os valores respondidos no período de análise	
Total de Respondentes: Número total de visitantes consultados na pesquisa no período de análise	
Periodicidade: Semestral	Ativação: 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO

ISAL - Indicador de Satisfação com as Atividades de Lazer, Cultura e Esportes

Objetivos:

Avaliar a percepção e satisfação dos visitantes quanto a disponibilidade, variedade e qualidade das atividades de lazer, cultura e práticas esportivas no PARQUE.

Forma de Medição:

Será avaliado por meio de aplicação de pesquisa de satisfação, que deverá ser desenvolvida e realizada por Instituto de Pesquisa, contratado pelo PODER CONCEDENTE, em conformidade ao disposto no EDITAL e CONTRATO.

A pesquisa deverá coletar a satisfação dos visitantes quanto a disponibilidade, variedade e qualidade das atividades de lazer, cultura e práticas esportivas no PARQUE. A satisfação será avaliada em uma escala de medição diferencial semântico, de 0 (zero) a 10 (dez) pontos.

A pesquisa deverá ser realizada semestralmente, por amostragem. O Instituto de Pesquisa deverá desenvolver plano o plano amostral, com metodologia estatística válida, considerando uma amostra aleatória simples e resultado com margem de erro máxima de 5% (cinco por cento) e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).

O indicador deverá ser calculado com base na média aritmética de todas as respostas coletadas no semestre de análise. A pesquisa deverá ser realizada por semestre, em meses distintos do ano, não reincidentes, ao longo dos semestres da CONCESSÃO, com objetivo de captar a sazonalidade dos públicos e visitas. Assim, a pesquisa deverá ser aplicada em meses distintos até o esgotamento dos 6 (seis) meses do período, para capturar a percepção dos usuários. Após alternadas as avaliações, nos 6 (seis) meses do período, deverá iniciar um novo ciclo de avaliação, seguindo a mesma diretriz até o término da CONCESSÃO.

No trimestre em que não houver aplicação da pesquisa de satisfação, considerando a periodicidade de avaliação do presente indicador, a nota a ser considerada será a da última medição. Caso não exista uma medição anterior, será considerada a nota máxima no indicador.

Sistema de Pontuação

Critério	Nota
ISAL ≥ 9,00	1,00



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

9,00 > ISAL ≥ 8,00	0,75
8,00 > ISAL ≥ 7,00	0,50
7,00 > ISAL ≥ 6,00	0,25
ISAL < 6,00	0,00
Fórmula de referência:	
$ISAL = \frac{\sum \text{Respostas Obtidas}}{\text{Total de Respondentes}}$	
Onde:	
ISAL: Indicador de Satisfação com as Atividades de Lazer, Cultura e Esportes	
∑ Respostas Obtidas: Soma de todos os valores respondidos no período de análise	
Total de Respondentes: Número total de visitantes consultados na pesquisa no período de análise	
Periodicidade: Semestral	Ativação: 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO

ISCF - Indicador de Satisfação com a Cordialidade dos Funcionários

Objetivos:

Avaliar a percepção e satisfação dos visitantes quanto a cordialidade e atendimento dos funcionários do PARQUE.

Forma de Medição:

Será avaliado por meio de aplicação de pesquisa de satisfação, que deverá ser desenvolvida e realizada por Instituto de Pesquisa, contratado pelo PODER CONCEDENTE, em conformidade ao disposto no EDITAL e CONTRATO.

A pesquisa deverá coletar a satisfação dos visitantes quanto a cordialidade e atendimento dos funcionários do PARQUE. A satisfação será avaliada em uma escala de medição diferencial semântico, de 0 (zero) a 10 (dez) pontos.

A pesquisa deverá ser realizada semestralmente, por amostragem. O Instituto de Pesquisa deverá desenvolver plano o plano amostral, com metodologia estatística válida, considerando uma amostra aleatória simples e resultado com margem de erro máxima de 5% (cinco por cento) e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).

O indicador deverá ser calculado com base na média aritmética de todas as respostas coletadas no semestre de análise. A pesquisa deverá ser realizada por semestre, em meses distintos do ano, não reincidentes, ao longo dos semestres da CONCESSÃO, com objetivo de captar a sazonalidade dos públicos e visitas. Assim, a pesquisa deverá ser aplicada em meses distintos até o esgotamento dos 6 (seis) meses do período, para capturar a percepção dos usuários. Após alternadas as avaliações, nos 6 (seis) meses do período, deverá iniciar um novo ciclo de avaliação, seguindo a mesma diretriz até o término da CONCESSÃO.

No trimestre em que não houver aplicação da pesquisa de satisfação, considerando a periodicidade de avaliação do presente indicador, a nota a ser considerada será a da última medição. Caso não exista uma medição anterior, será considerada a nota máxima no indicador.

Sistema de Pontuação



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

Critério	Nota
ISCF \geq 9,00	1,00
9,00 > ISCF \geq 8,00	0,75
8,00 > ISCF \geq 7,00	0,50
7,00 > ISCF \geq 6,00	0,25
ISCF < 6,00	0,00
Fórmula de referência:	
$ISCF = \frac{\sum \text{Respostas Obtidas}}{\text{Total de Respondentes}}$	
Onde:	
ISCF: Indicador de Satisfação com a Cordialidade dos Funcionários	
\sum Respostas Obtidas: Soma de todos os valores respondidos no período de análise	
Total de Respondentes: Número total de visitantes consultados na pesquisa no período de análise	
Periodicidade: Semestral	Ativação: 13 ^o (décimo terceiro) mês após a DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO

ISAB - Indicador de Satisfação com os Alimentos e Bebidas Ofertados

Objetivos:

Avaliar a percepção e satisfação dos visitantes quanto aos alimentos e bebidas comercializados no PARQUE.

Forma de Medição:

Será avaliado por meio de aplicação de pesquisa de satisfação, que deverá ser desenvolvida e realizada por Instituto de Pesquisa, contratado pelo PODER CONCEDENTE, em conformidade ao disposto no EDITAL e CONTRATO.

A pesquisa deverá coletar a satisfação dos visitantes quanto aos alimentos e bebidas comercializados no PARQUE. A satisfação será avaliada em uma escala de medição diferencial semântico, de 0 (zero) a 10 (dez) pontos.

A pesquisa deverá ser realizada semestralmente, por amostragem. O Instituto de Pesquisa deverá desenvolver plano o plano amostral, com metodologia estatística válida, considerando uma amostra aleatória simples e resultado com margem de erro máxima de 5% (cinco por cento) e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).

O indicador deverá ser calculado com base na média aritmética de todas as respostas coletadas no semestre de análise. A pesquisa deverá ser realizada por semestre, em meses distintos do ano, não reincidentes, ao longo dos semestres da CONCESSÃO, com objetivo de captar a sazonalidade dos públicos e visitas. Assim, a pesquisa deverá ser aplicada em meses distintos até o esgotamento dos 6 (seis) meses do período, para capturar a percepção dos usuários. Após alternadas as avaliações, nos 6 (seis) meses do período, deverá iniciar um novo ciclo de avaliação, seguindo a mesma diretriz até o término da CONCESSÃO.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

No trimestre em que não houver aplicação da pesquisa de satisfação, considerando a periodicidade de avaliação do presente indicador, a nota a ser considerada será a da última medição. Caso não exista uma medição anterior, será considerada a nota máxima no indicador.

Sistema de Pontuação

Critério	Nota
ISAB \geq 9,00	1,00
9,00 > ISAB \geq 8,00	0,75
8,00 > ISAB \geq 7,00	0,50
7,00 > ISAB \geq 6,00	0,25
ISAB < 6,00	0,00

Fórmula de referência:

$$ISAB = \frac{\sum \text{Respostas Obtidas}}{\text{Total de Respondentes}}$$

Onde:

ISAB: Indicador de Satisfação com os Alimentos e Bebidas Ofertados

\sum Respostas Obtidas: Soma de todos os valores respondidos no período de análise

Total de Respondentes: Número total de visitantes consultados na pesquisa no período de análise

Periodicidade: Semestral

Ativação: 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO