

**CONTRATO DE PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (CONCESSÃO ADMINISTRATIVA) PARA ADEQUAÇÃO,
GESTÃO E MANUTENÇÃO DO ESTÁDIO GOVERNADOR ALBERTO TAVARES SILVA – ALBERTÃO**

ANEXO III

INDICADORES DE DESEMPENHO

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	3
2 PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO.....	4
2.1 INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO (INS)	4
2.1.1 Manutenção das infraestruturas	5
2.1.2 Limpeza e controle de pragas.....	6
2.1.3 Segurança.....	7
2.2 INDICADOR DE UTILIZAÇÃO ESPORTIVA (IUE).....	7
2.3 INDICADOR DE OUTROS USOS DO ESPAÇO (IOU).....	7
2.3.1 Disponibilidade eventos de lazer, cultural e esportivo	7
2.3.2 Programa “Craques do Futuro”	8
2.4 INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS (ISU).....	8
2.4.1 Oferta de produtos e serviços	9
2.4.2 Segurança e Acessibilidade	10
2.4.3 Limpeza e conservação do equipamento.....	10
2.4.4 Preço	11

1 INTRODUÇÃO

O desempenho da concessionária será mensurado semestralmente por meio do ÍNDICE DE DESEMPENHO GERAL (IDG). Para compor o cálculo do IDG, serão verificados 11 indicadores contemplados em 4 diferentes dimensões, conforme o detalhamento a seguir. Os indicadores de desempenho são o conjunto de metas, padrões de qualidade, para a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.

1. INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO (INS)

- (i) Manutenção das infraestruturas
- (ii) Limpeza e controle de pragas
- (iii) Segurança

2. INDICADOR DE UTILIZAÇÃO ESPORTIVA (IUE)

- (iv) Disponibilidade para eventos esportivos

3. INDICADOR DE OUTROS USOS DO ESPAÇO (IOU)

- (v) Disponibilidade para eventos de lazer, cultural e esportivo
- (vi) Programa “Craques do Futuro”

4. INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - PÚBLICO E CLIENTES JURÍDICOS (ISU)

- (vii) Oferta de produtos e serviços
- (viii) Segurança e Acessibilidade
- (ix) Limpeza e conservação
- (x) Preço

O IDG resultante da média ponderada dos demais fatores possui valor entre 100% e 80%. Além de avaliar o desempenho na CONCESSIONÁRIA nos seus encargos, deve ser considerado na avaliação do valor da contraprestação paga nos termos do ANEXO V – REMUNERAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA E MECANISMOS DE PAGAMENTO.

2 PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO

As notas aqui explicitadas serão verificadas semestralmente pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e validadas pelo PODER CONCEDENTE que, em conjunto, comporão o sistema de fiscalização da Concessão, conforme os termos determinados por este anexo.

O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá elaborar, até o quinto dia útil partir do 18º mês da emissão do TERI, o RELATÓRIO DE DESEMPENHO contendo detalhadamente a avaliação de cada um dos indicadores no período referente aos 6 meses anteriores. O RELATÓRIO DE DESEMPENHO será elaborado por meio da análise da documentação obtida junto a Concessionaria e de visitas técnicas realizadas. O processo deve ser repetido semestralmente sempre avaliando-se os 6 meses anteriores.

O cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO GERAL constará no RELATÓRIO DE DESEMPENHO, que será entregue, pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE ao PODER CONCEDENTE, através do CMOG, que fará a validação, no prazo máximo de dez dias úteis. Esse relatório deve conter todas as informações de todos os indicadores, conforme o detalhamento contido neste anexo.

O ÍNDICE DE DESEMPENHO GERAL (IDG) é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{IDG} = 40\% * \text{INS} + 20\% * \text{IUE} + 20\% * \text{IOU} + 20\% * \text{ISU}$$

Onde,

- INS: INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO
- IUE: INDICADOR DE UTILIZAÇÃO ESPORTIVA
- IOU: INDICADOR DE OUTROS USOS DO ESPAÇO
- ISU: INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - PÚBLICO E CLIENTES JURÍDICOS

O cálculo de cada uma das quatro notas irá possuir um valor situado entre 0,8 (80%) e 1 (100%). A partir dos resultados de cada uma será possível obter o ÍNDICE DE DESEMPENHO GERAL (IDG), que também é representado por uma nota situada e entre 0,8 (80%) e 1 (100%).

2.1 INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO (INS)

Esse item engloba quatro tópicos (i) a (iii), cada um com uma lista de aspectos que será detalhada nos itens a seguir. De acordo com a avaliação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, cada aspecto receberá uma nota nos seguintes termos:

- Nota 1: Não atende
- Nota 3: Atende em parte
- Nota 5: Atende

No caso dos aspectos relacionados a laudos técnicos específicos, para atribuição da nota, serão observados a emissão deles, por empresas especializadas, responsáveis ou não pela sua manutenção, que atestem as suas boas condições de uso e disponíveis nas vistorias técnicas.

Durante o período de análise, poderão ser realizadas múltiplas visitas técnicas, preferencialmente em dias de eventos de grande porte (esportivos ou não esportivos), para verificar os itens relacionados. Nos casos em que mais de uma visita técnica ocorrer durante o período analisado, a nota de adequação será determinada pela média aritmética das notas obtidas em cada visita realizada nesse mesmo período.

Uma vez obtidas a média das notas para os aspectos listados em cada tópico, é possível calcular a Nota de Nível de Serviço, obtida a partir da média ponderada das notas (i) a (iii) de cada grupo.

$$INS = 40\% * (i) + 20\% * (ii) + 40\% * (iii)$$

Onde:

- i. Manutenção das infraestruturas;
- ii. Limpeza e controle de pragas;
- iii. Segurança.

E, por fim, a conversão da nota em INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO (INS) com valor situado entre 0,8 (80%) e 1 (100%) acontecerá segundo a seguinte tabela:

NOTA DE AVALIAÇÃO MÉDIA INS	INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO (INS)
INS=1	0,8
1<INS<=2	0,85
2<INS<=3	0,90
3<INS<=4	0,95
INS>4	1

2.1.1 Manutenção das infraestruturas

A avaliação do tópico de manutenção deverá retratar a conservação de toda a infraestrutura do ESTÁDIO ALBERTÃO. A avaliação da manutenção e conservação será feita em relação aos seguintes aspectos:

- **Instalações elétricas e eletrônicas**
 - Gerador de Emergência operacional;
 - Quadros de distribuição de baixa tensão com carga;
 - Tomadas dos ambientes com carga.
 - Iluminação geral adequada: percentual de refletores operando. 100% das lâmpadas, luminárias ou qualquer outro tipo de elemento iluminador operando e sem qualquer tipo de defeito;
 - Disponibilidade de dados nas áreas de imprensa;
 - CFTV: todas as câmeras em funcionamento e com gravação de imagens;
 - Sistema de Supervisão Predial (SSP) com todas as funcionalidades operando;
 - Catracas adequadas: catracas operando, sem qualquer tipo de defeito.
- **Instalações mecânicas**
 - Ar-condicionado das áreas nos quais é obrigatório em funcionamento;
 - Elevadores em funcionamento.
- **Instalações hidrossanitárias**
 - Disponibilidade de água adequada: disponibilidade de água nas instalações hidro sanitárias;
 - Limpeza dos reservatórios em dia;
 - Bom funcionamento: inexistência de vazamentos, rompimentos e entupimentos.
 - Instalações hidráulicas do gramado adequadas: tubos, conexões, irrigadores, sistema de drenagem funcionando, sem qualquer tipo de defeito;
 - Instalações hidrossanitárias adequadas: vasos, mictórios, torneiras, reservatórios, caixas de passagem, caixas de gordura, sistema separador de sólidos, caixa de separação;
 - Hidrômetros dentro da vida útil;
 - Manutenção das bombas hidráulicas.
 - Drenagem pluvial: limpeza e desobstrução das sarjetas, galerias, calhas e ralos.

- **Estruturas físicas:**
 - Paisagismo: A CONCESSIONÁRIA deverá manter todos os elementos vegetais, componentes das áreas verdes do ESTÁDIO ALBERTÃO em excelente estado de conservação, devendo efetuar adubação, cortes, podas, supressão, replantio, transplantes e demais ações necessárias para a manutenção e conservação destes elementos, conforme legislação vigente.
 - Esquadrias metálicas adequados: portas, portões, janelas, corrimões, barras de segurança e contenção, pias e afins devem estar pintados, sem ferrugem, devidamente fixos, sem qualquer outro tipo de defeito aparente;
 - Estruturas de Concreto Armado: Ausência de patologias como fissuras, armadura exposta e sinais de infiltração;
 - Vedações Verticais não estruturais: Ausência de fissuras;
 - Revestimentos de paredes e pisos: Ausência de fissuras e deslocamentos;
 - Assentos da Arquibancada: Ao menos 95% dos assentos da arquibancada em boas condições.
 - Vitrificadas adequadas: vidros e espelhos íntegros;
- **Sistemas de Prevenção e Combate a Incêndio e Pânico (PCI):**
 - Rede de hidrantes pressurizada;
 - Caixas de Hidrantes com todos os equipamentos;
 - Extintores nos locais previstos com lacre e dentro da validade;
 - Sistema de Detecção e Alarme de Incêndio (SDAI) em funcionamento.
 - Rotas de fuga devidamente sinalizadas;
 - Blocos autônomos da iluminação de emergência carregados.
- **Avaliação da infraestrutura específica do futebol**
 - Iluminação do campo adequada: Atendimento às exigências de luminância do Caderno de Encargos;
 - Telão em funcionamento;
 - Sistema de Sonorização do Estádio em funcionamento;
 - Gramado de campo: Atendimento das exigências do Caderno de Encargos.

2.1.2 Limpeza e controle de pragas

Verificação do estado geral de limpeza e conservação do ESTÁDIO ALBERTÃO, incluindo controle de pragas:

- Controle de pragas: Histórico de realização de dedetização conforme Plano de Operação;
- Limpeza dos sanitários adequada: papel toalha e papel higiênico disponíveis; sabonete para lavar as mãos disponível e álcool em gel; presença de odores desagradáveis; limpeza e higiene dos vasos, pias, mictórios; paredes e pisos limpos; lixeiras comportando todo o lixo;
- Limpeza das áreas de alimentação adequada: avaliação da presença de lixo no piso; presença de odores desagradáveis; paredes e demais estruturas limpas; lixeiras comportando o lixo;
- Limpeza adequada das áreas internas do Estádio;
- Limpeza adequada das áreas externas (esplanada, Área de Convivência, Campinho, Estacionamento etc.);
- Vestiários: verificação da limpeza e o estado de conservação das instalações (limpeza antes dos jogos, antes do intervalo e antes do fim do jogo. Papel toalha e papel higiênico disponíveis; sabonete para lavar as mãos disponível e álcool em gel; presença de odores desagradáveis; limpeza e higiene dos vasos, pias, mictórios; paredes e pisos limpos; lixeiras comportando todo o lixo);
- Verificação da devida destinação de resíduos sólidos gerados e coletados na ÁREA DE CONCESSÃO.

2.1.3 Segurança

Este indicador tem como objetivo preservar a segurança e vigilância da ÁREA DE CONCESSÃO.

- Cumprimento das rodas previstas no Plano de Operação;
- Existência dos Postos de Vigilância previstos no Plano de Operação;
- Controle de perímetro íntegro;

Para a atribuição da nota deste indicador cada uma das ações deverá ser avaliada através de vistorias in loco e acesso aos sistemas internos de monitoramento.

2.2 INDICADOR DE UTILIZAÇÃO ESPORTIVA (IUE)

O Indicador de Utilização Esportiva (IUE) avaliará a eficácia da concessão do Estádio Albertão em sediar eventos esportivos profissionais, com ênfase na disponibilidade e uso do estádio para jogos de futebol. O indicador será baseado na proporção de jogos de futebol profissionais realizados no Estádio Albertão em relação ao total de jogos realizados no município de Teresina ao longo do período de análise.

Para a avaliação, serão consideradas as datas de competições oficiais organizadas pelas seguintes entidades: Confederação Brasileira de Futebol (CBF), Federação Piauiense de Futebol (FPF), Confederação Sulamericana de Futebol (CONMEBOL) e Federação Internacional de Futebol (FIFA).

A nota do IUE será determinada com base na Proporção de Utilização Esportiva (PUE) em %, que representa a relação entre o número de jogos profissionais realizados no Estádio Albertão e o total de jogos profissionais realizados em Teresina durante o período de avaliação.

Com base na PUE calculada, a nota do IUE será atribuída conforme a seguinte tabela:

PUE	INDICADOR DE UTILIZAÇÃO ESPORTIVA (IUE)
Até 30%	0,80
30-40%	0,85
40-50%	0,90
50-60%	0,95
>60%	1

2.3 INDICADOR DE OUTROS USOS DO ESPAÇO (IOU)

A Nota do INDICADOR DE OUTROS USOS DO ESPAÇO (IOU) será obtida a partir da média simples de dois indicadores:

- v) Disponibilidade para eventos de lazer, cultural e esportivo;
- vi) Programa “Craques do Futuro”

2.3.1 Disponibilidade eventos de lazer, cultural e esportivo

O subindicador v) avaliará a realização de eventos de lazer, cultural e esportivo no Estádio Albertão, excluindo jogos profissionais de futebol. A pontuação será atribuída com base na quantidade de eventos realizados no Estádio Albertão durante o período de avaliação, em uma escala de 0,8 (80%) a 1 (100%), conforme os seguintes critérios:

QUANTIDADE DE EVENTOS	INDICADOR DISPONIBILIDADE DE EVENTOS (V)
Até 5	0,8
Entre 5 e 10	0,90
>10	1

Esse subindicador visa garantir um alto nível de variedade e frequência dessas atividades, gratuitas ou não, ao público. O registro dessas atividades para aferição deverá ser feito por meio da divulgação oficial online e visitas in loco para verificação da agenda.

2.3.2 Programa “Craques do Futuro”

O subindicador vi) medirá a eficácia da PROGRAMA “CRAQUES DO FUTURO” promovida pela CONCESSIONÁRIA, conforme encargo definido no ANEXO IV – CADERNO DE ENCARGOS, com base no número de alunos inscritos no programa durante o período de análise, conforme os seguintes critérios:

QUANTIDADE DE ALUNOS MATRICULADOS	INDICADOR DISPONIBILIDADE DE EVENTOS (VI)
Até 35	0,80
Entre 36 e 70	0,90
>70	1

2.4 INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS (ISU)

O INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS (ISU) foi elaborado para retratar a satisfação das partes interessadas com relação aos serviços prestados pela Concessionária. Foram considerados como partes interessadas: o público formado pelas pessoas físicas usuárias e as pessoas jurídicas consideradas como clientes da Concessionária, incluindo os clubes de futebol.

As notas serão obtidas por meio de uma pesquisa de satisfação, que deve ser realizada por empresa especializada em pesquisa de mercado, contratada diretamente pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE ou prestada por este, se qualificado.

É obrigatório que a pesquisa de satisfação envolva uma amostra estatisticamente significativa de usuários/clientes consultados. As definições da quantidade exata da amostra e das datas das entrevistas, entre outras que se relacionem aos demais aspectos operacionais, serão tomadas pela empresa especializada, em conjunto com o PODER CONCEDENTE, através do CMOG.

Para cada grupo de usuários, serão definidos os parâmetros específicos para avaliação, sob a forma de itens. A definição do indicador de Satisfação do Usuário (SU), será extraída do cálculo da média simples de cada uma das quatro notas abaixo, ou seja, cada uma corresponderá à 25% da nota final:

- Satisfação Pessoa Física jogos de futebol (FF)
- Satisfação Pessoa Física demais eventos/Programa “Craques do Futuro” (FO)
- Satisfação Pessoa Jurídica Clubes (JC): poderá incluir além dos clubes; as federações/confederação de futebol e a imprensa

- Satisfação Pessoa Jurídica outros (JO): fornecedores, produtores de eventos, usuários corporativos entre outros

Assim, o grau de satisfação de cada parte interessada é dado pela avaliação dos itens correlacionados, a qual gera um indicador de satisfação próprio. A nota de avaliação, que será dada pelos entrevistados para cada um dos itens, está na escala de 1 (um) a 5 (cinco), de acordo com seu nível de satisfação, ou “não se aplica” se o entrevistado não teve experiência para avaliação. Sendo:

- Nota 1: Péssimo
- Nota 2: Ruim
- Nota 3: Regular
- Nota 4: Bom
- Nota 5: Ótimo

Para cada item será calculada uma média geral das notas atribuídas pelos usuários. A média geral do grupo será calculada pela soma das médias gerais de cada item do grupo dividida pelo número de itens de cada grupo.

Sendo que o indicador de Satisfação do Usuário (SU), é obtido a partir da média das notas FF, FO JC e JO e será convertido ao valor situado entre 0,8 (80%) e 1 (100%) segundo a seguinte tabela:

NOTA DE AVALIAÇÃO MÉDIA	INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS (ISU)
<1	0,8
Entre 1 e 2	0,85
Entre 2 e 3	0,90
Entre 3 e 4	0,95
>4	1

A pesquisa de satisfação não está restrita aos itens aqui listados, podendo haver outros correlatos a esses principais. A disposição dos itens a serem pesquisados deverá manter relação direta com cada grupo de usuários e observância aos indicadores, como sugerem as tabelas a seguir. Define-se ainda, outras informações a serem coletadas para definição da amostra:

- Dados pessoais: Idade, gênero, se possui algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida; profissão; se participa de alguma aula ou atividades específicas e qual frequência de utilização;
- Onde reside (entorno, até 3km, até 5m, Teresina, outro município ou outro estado);
- Meio de locomoção para chegar ao ESTÁDIO ALBERTÃO;
- Qual o uso que faz do ESTÁDIO ALBERTÃO.

Os aspectos a serem avaliados pela pesquisa de satisfação estão inseridos nos seguintes grupos:

2.4.1 Oferta de produtos e serviços

	PESSOA FÍSICA JOGOS DE FUTEBOL (FF)	PESSOA FÍSICA DEMAIS EVENTOS (FO)	PESSOA JURÍDICA CLUBES (JC)	PESSOA JURÍDICA OUTROS (JO)
Conforto das cadeiras e arquibancada	X	X	X	X
Qualidade da oferta de produtos bares e restaurantes do ESTÁDIO ALBERTÃO	X	X	X	X

Qualidade do atendimento na área interna do ESTÁDIO ALBERTÃO	X	X	n/a	n/a
Como avalia a venda de ingressos/camarotes pela bilheteria	X	n/a	n/a	n/a
Disponibilidade de serviços de alimentação e conveniência no Estádio	X	n/a	n/a	n/a
Qualidade da programação de lazer, cultural e esportiva	n/a	X	n/a	n/a
Como é a variedade de eventos de lazer, cultural e esportivo	n/a	X	n/a	n/a
Qualidade das visitas guiadas	n/a	X	n/a	n/a
Qualidade do PROGRAMA “CRAQUES DO FUTURO”	n/a	X	n/a	n/a
Qualidade da Área de Convivência	n/a	X	n/a	n/a

2.4.2 Segurança e Acessibilidade

	PESSOA FÍSICA JOGOS DE FUTEBOL (FF)	PESSOA FÍSICA DEMAIS EVENTOS (FO)	PESSOA JURÍDICA CLUBES (JC)	PESSOA JURÍDICA OUTROS (JO)
Como avalia o estacionamento (qualidade, localização e disponibilidade)	X	X	X	X
Circulação interna	X	X	X	X
Como avalia a acessibilidade para pessoas com deficiência (PCD)	X	X	X	X
Como avalia o acesso ao ESTÁDIO ALBERTÃO	X	X	X	X
Como avalia a sinalização e orientação visual interna	X	X	X	X
Como avalia a sinalização e orientação visual externa	X	X	X	X
Segurança dentro das instalações	X	X	X	X

2.4.3 Limpeza e conservação do equipamento

	PESSOA FÍSICA JOGOS DE FUTEBOL (FF)	PESSOA FÍSICA DEMAIS EVENTOS (FO)	PESSOA JURÍDICA CLUBES (JC)	PESSOA JURÍDICA OUTROS (JO)
Limpeza dos banheiros e disponibilidade de suprimentos	X	X	X	X
Limpeza geral das áreas comuns	X	X	X	X
Como avalia o estado das quadras poliesportivas	n/a	X	n/a	X
Vestiários	n/a	n/a	X	n/a
Qualidade do campo	n/a	n/a	X	n/a

2.4.4 Preço

	PESSOA FÍSICA JOGOS DE FUTEBOL (FF)	PESSOA FÍSICA DEMAIS EVENTOS (FO)	PESSOA JURÍDICA CLUBES (JC)	PESSOA JURÍDICA OUTROS (JO)
Adequação dos preços de locação	n/a	n/a	X	X
Adequação do preço dos bares e restaurantes	X	X	n/a	n/a
Adequação do preço do estacionamento	X	X	n/a	n/a
Adequação do preço da visita guiada	n/a	X	n/a	n/a