



SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DO ESTADO DO PIAUÍ
Av. Pedro Freitas, 1900, Centro Administrativo, BL1 - Bairro São Pedro, Teresina/PI, CEP 64018-900
Telefone: (86) 3216-1720 - <http://www.sead.pi.gov.br/>

CONCESSÃO DE USO, COM DESTINAÇÃO ESPECÍFICA PARA A ADMINISTRAÇÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO, COM INCLUSÃO DE OBRAS DE REFORMA E MODERNIZAÇÃO, DO PARQUE DE EXPOSIÇÃO GOVERNADOR DIRCEU ARCOVERDE.

ANEXO III – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

SUMÁRIO

1. MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO	3
2. GRUPO INDICADOR DE QUALIDADE (IQU)	5
3. GRUPO INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (ISU)	144
4. GRUPO INDICADOR DE MANUTENÇÃO (IMA)	177
5. APÊNDICE INTEGRANTE DESSE ANEXO	20

O presente ANEXO estabelece a sistemática de INDICADORES DE DESEMPENHO do CONTRATO, que serão utilizados na mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA na operação do PARQUE DE EXPOSIÇÃO GOVERNADOR DIRCEU ARCOVERDE e, conseqüente, na determinação do valor do ADICIONAL DE OUTORGA (OUTORGA VARIÁVEL).

A seguir serão detalhadas a forma e a periodicidade da mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA.

1. MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

1.1. O desempenho da CONCESSIONÁRIA será calculado a cada 12 (doze) meses por meio dos seguintes indicadores, divididos em três grupos:

- GRUPO INDICADOR DE QUALIDADE (IQU)
 - Indicador de Segurança Patrimonial e do Usuário (I_{QU1});
 - Indicador de Atendimento à Programação de Limpeza (I_{QU2});
 - Indicador de Atendimento aos Chamados de Limpeza (I_{QU3});
 - Indicador de Cumprimento de Rotinas de Controle de Pragas (I_{QU4});
 - Cumprimento da inspeção dos sistemas emergenciais (I_{QU5}).

- GRUPO INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS (ISU)
 - Indicador de Satisfação dos Usuários do Parque (I_{SU1});

- GRUPO INDICADOR DE MANUTENÇÃO (IMA)
 - Indicador de Manutenção de Ativos e da Área de Concessão (I_{MA1}).

1.2. Sem prejuízo da eventual coleta de dados informações diretamente pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar para o VERIFICADOR INDEPENDENTE todas as informações e documentação necessárias ao cômputo dos indicadores estabelecidos no presente ANEXO. Caso este requisito não seja atendido, o VERIFICADOR

INDEPENDENTE considerará o pior resultado para o cômputo deste(s) indicador(es), obtendo-se nota igual a zero.

- 1.3. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá justificar e demonstrar através de registros (fotos, registros de medição etc.), sempre que aplicável, todas as não conformidades, irregularidades ou inadequações que, porventura, tenham sido identificadas.
- 1.4. Cada indicador terá seu resultado anual específico calculado, sendo o efeito conjunto dos três grupos de indicadores, denominado ÍNDICE DE DESEMPENHO GERAL (*IDG*) e definido pela seguinte fórmula:

$$IDG = 45\% * A_{QI} + 15\% * A_{SU} + 40\% * A_{MA}$$

Onde:

A = Notas de Avaliação dos Grupos Indicadores

- 1.5. A tabela a seguir apresenta a relação entre *IDG calculado* e o adicional de *OVD* atribuído (percentual), o qual será utilizado na fórmula de cálculo da OUTORGA VARIÁVEL (OV), conforme especificado no ANEXO III do Contrato – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO. Os adicionais aos valores percentuais de OUTORGA VARIÁVEL serão aplicados sobre o faturamento regular da CONTRATADA:

IDG CALCULADO	ADICIONAL DE OUTORGA VARIÁVEL DEVIDA (OVD %)
$90\% \leq IDG \leq 100\%$	0,00%
$75\% \leq IDG < 90\%$	0,50%
$60\% \leq IDG < 75\%$	1,00%
$45\% \leq IDG < 60\%$	1,50%
$00 \leq IDG < 45\%$	2,00%

- 1.6. As medições dos indicadores devem ser realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE conforme definido para cada indicador, a partir do 13º (décimo terceiro) mês contado da assinatura do TERMO DE ENTREGA DO BEM PÚBLICO, sejam elas feitas por meio de avaliações ou vistorias presenciais, sejam mediante a análise de relatórios e documentos disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA, com exceção do Indicador de

Manutenção de Ativos e de Áreas de Concessão (I_{MA}), que seguirá as periodicidades de inspeção definidas no item 4.5 deste ANEXO.

- 1.7. O desempenho da CONCESSIONÁRIA será calculado, por meio do IDG, a cada 12 (doze) meses, a partir dos resultados obtidos entre o 13º (décimo terceiro) e o 24º (vigésimo quarto) mês contado da assinatura do TERMO DE ENTREGA DO BEM PÚBLICO, Por sua vez, o resultado do cálculo do IDG referente ao período acima citado será o indicador a ser utilizado para o cálculo do valor mensal a ser pago ao longo do ano subsequente, ou seja, do 25º (vigésimo quinto) ao 36º mês, contados da assinatura do TERMO DE ENTREGA DO BEM PÚBLICO, e assim por diante, nos anos seguintes.
- 1.8. A metodologia de cálculo dos indicadores que compõem o *IDG* atribuído à CONCESSIONÁRIA é detalhada a seguir, devendo ser consideradas as regras de arredondamento na numeração decimal da norma ABNT NBR 5891, não conservando nenhum algarismo após a vírgula, para os cálculos dos índices de desempenho.

2. GRUPO INDICADOR DE QUALIDADE (I_{QU})

A avaliação quadrimestral do Grupo Indicador de Qualidade será constituída pelo somatório das notas de avaliação atribuídas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE a cinco indicadores de qualidade, conforme quadros a seguir:

IQU.1	Segurança Patrimonial e de Usuários
Objetivo do Indicador Aferir se os postos de vigilância estão operantes durante os horários pré-determinados.	
Método de Aferição A aferição é feita através de inspeção em campo, sobre a totalidade dos postos de vigilância patrimonial, com o objetivo de verificar se a CONCESSIONÁRIA ocupa regularmente os postos de vigilância, os quais deverão estar operantes durante os horários pré-determinados pelo Plano de Segurança Patrimonial. Considera-se posto operante quando da presença de vigilante devidamente	

uniformizado e equipado, no posto apropriado, dentro do horário pré-determinado.

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

$$I_{D1} = \frac{\#^1 \text{ postos vigilância operantes}}{\# \text{ total postos vigilância}} (\%)$$

$$I_{QU.2} = \frac{\# \text{ de postos de vigilância operantes}}{\# \text{ total de postos de vigilância}} \times 100 (\%)$$

onde:

$I_{QU.2}$ = Percentual de ocupação dos postos de vigilância conforme pré-definido

<p>Periodicidade de Aferição</p> <p>Mensal, a ser executado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.</p>	<p>Ativação e Vigência</p> <p>Ativação a partir da Data de Início conforme citado no item 1.7 deste ANEXO, com vigência até o encerramento do período de Concessão.</p>
<p>Sistema de Pontuação</p>	
<p>Aferição</p>	<p>Pontuação</p>
<p>$I_{QU.2} \geq 95\%$</p>	<p>1,00</p>
<p>$85\% \leq I_{QU.2} < 95\%$</p>	<p>0,90</p>
<p>$75\% \leq I_{QU.2} < 85\%$</p>	<p>0,70</p>
<p>$60\% \leq I_{QU.2} < 75\%$</p>	<p>0,50</p>

¹ Para os fins deste ANEXO, o símbolo “#” (sustenido) corresponde ao número que quantifica objetos e/ou ocorrência de eventos relativos ao universo em análise pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE para fins de mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA.

IQU.2	Atendimento à programação de limpeza
<p>Objetivo do Indicador</p> <p>Aferir se a programação de limpeza está sendo cumprida de forma correta, garantindo a higiene das áreas comuns internas e externas ao empreendimento.</p>	
<p>Método de Aferição</p> <p>A aferição é feita através da inspeção em campo, por amostragem ou sobre a totalidade das áreas programadas para serem limpas, a critério do responsável pela inspeção, com o objetivo de verificar visualmente se a área, ambiente ou setor inspecionado foi adequadamente higienizado. As inspeções in loco somente serão feitas nas áreas constantes da programação de limpeza pré-elaborada, em conformidade com o Plano de Limpeza.</p> <p>A aferição também deverá ser feita através do Sistema de Gestão de Serviços (SGS), por meio do qual poderão ser consultadas as áreas que tenham sido higienizadas, com registro de data e horário de execução, dados esses apontados através de smartphone ou tablet, logo após o término dos serviços naquela determinada área planejada. Entende-se por área todo ambiente suscetível à limpeza programada, tal como salas de reunião, gabinetes, sanitários, copas, áreas de circulação, salões de exposição, etc.</p> <p>A aferição deverá se basear na programação de limpeza, a qual deverá indicar as áreas programadas e sua periodicidade de limpeza.</p> $I_{QU.2} = \frac{\sum \text{limpezas programadas cumpridas no mês}}{\sum \text{limpezas programadas no mês}} \times 100 (\%)$ <p>onde:</p> <p>I_{QU.2} = Percentual de cumprimento da programação de limpeza mensal</p>	
<p>Periodicidade de Aferição</p>	<p>Ativação e Vigência</p>

<p>A periodicidade de aferição deverá seguir a mesma periodicidade programada, sendo que a inspeção in loco, caso seja feita, a critério do aferidor, deverá ser no mesmo dia ou no dia seguinte à execução da limpeza e antes da data e horário da execução do serviço do período seguinte. Deverá ser executada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.</p>	<p>Ativação a partir da Data de Início conforme citado no item 1.7 deste ANEXO, com vigência até o encerramento do período de Concessão.</p>
--	--

Sistema de Pontuação	
Aferição	Pontuação
I _{QU.2} ≥ 95%	1,00
85% ≤ I _{QU.2} < 95%	0,90
75% ≤ I _{QU.2} < 85%	0,70
60% ≤ I _{QU.2} < 75%	0,50

IQU.3	Atendimento aos chamados do serviço de limpeza
<p>Objetivo do Indicador</p> <p>Aferir o tempo de atendimento a um chamado para execução de serviços de limpeza não programado.</p>	
<p>Método de Aferição</p>	

A aferição deverá ser feita através do Sistema de Gestão de Serviços (SGS), por meio do qual será verificado, em relatórios, o tempo de atendimento aos chamados dos serviços não programados.

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

O profissional designado para atender àquele chamado deverá apontar no SGS, através de smartphone ou tablet, o horário de sua chegada ao local. E, após o término do serviço, deverá também registrar no SGS, o horário de término do serviço, bem como apontar qualquer irregularidade ou fazer a observação que entenda ser necessário.

A aferição deverá se basear na somatória das razões entre os tempos de atendimento medidos e as metas de tempo (conforme Plano Operacional da Concessionária), dividida pelo número de chamados não programados.

$$I_{QU.3} = \sum_n \frac{\left\lfloor \left(\frac{T_a}{M} \right) \right\rfloor}{n} \times 100\%$$

onde:

$I_{QU.3}$ = Percentual de cumprimento do tempo de atendimento

T_a = Tempo de atendimento do chamado

M = Meta de tempo de atendimento

n = Número de chamados dentro do mês

Periodicidade de Aferição	Ativação e Vigência
Mensal, a ser executada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE através da estação de trabalho do SGS, onde se poderá identificar o tempo de atendimento para cada chamado, o percentual de	Ativação a partir da Data de Início conforme citado no item 1.7 deste ANEXO, com vigência até o encerramento do período de Concessão.

atendimento por chamado e o valor percentual do mês em aferição.	
Sistema de Pontuação	
Aferição	Pontuação
$I_{QU.3} \geq 98\%$	1,00
$95\% \leq I_{QU.3} < 98\%$	0,90
$90\% \leq I_{QU.3} < 95\%$	0,70
$85\% \leq I_{QU.3} < 90\%$	0,50

IQU.4	Cumprimento das rotinas de controle de pragas urbanas
<p>Objetivo do Indicador</p> <p>Aferir se os serviços de controle integrado de pragas estão sendo cumpridos da maneira adequada, atendendo à programação de execução (conforme Plano Operacional da Concessionária), garantindo-se, assim, acentuada redução dos riscos de infestação dos locais abrangidos pela Concessão Administrativa. Os serviços envolvem atividades de monitoramento e controle de pragas, contemplando medidas de prevenção, inspeção, dedetização e erradicação; serviços de controle integrado de pragas em todas as áreas internas e externas do PARQUE DE EXPOSIÇÕES DIRCEU ARCOVERDE contidos na ÁREA DE CONCESSÃO, para insetos (Baratas; Cupins; Formigas; Lagartas; Moscas, Mosquitos); Pernilongos (<i>Aedes aegypti</i>); aracnídeos (Aranhas; Carrapatos; Escorpiões); e mamíferos (Camundongos, Ratos, Ratazanas, Morcegos).</p>	
<p>Método de Aferição</p> <p>A aferição será feita através de monitoramento e acompanhamento da prestação dos serviços junto aos responsáveis da Concessionária (nomeados pela SPE, conforme seu Plano Operacional), buscando sempre manter a validade dos serviços preventivos realizados.</p>	

Portanto, o responsável pela aferição deverá acompanhar a prestação dos serviços e comparar com o planejamento pré-estabelecido, no Plano de Controle de Pragas e Vetores que está incluso no Plano de Limpeza. A ferramenta mais adequada para aferição é o Sistema de Gestão de Serviços (SGS), onde poderão ser verificadas as datas, horários e os serviços prestados e se estes atenderam ao planejamento previamente estipulado.

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

$$I_{QU.5} = \frac{\# \text{ atividades executadas no período}}{\# \text{ atividades planejadas no período}} \times 100 (\%)$$

onde:

$I_{QU.5}$ = Percentual de cumprimento do controle de pragas

<p>Periodicidade de Aferição</p> <p>Mensal, a ser executado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.</p>	<p>Ativação e Vigência</p> <p>Ativação a partir da Data de Início conforme citado no item 1.7 deste ANEXO, com vigência até o encerramento do período de Concessão.</p>
<p>Sistema de Pontuação</p>	
<p>Aferição</p>	<p>Pontuação</p>
<p>$I_{QU.5} \geq 99\%$</p>	<p>1,00</p>
<p>$95\% \leq I_{QU.5} < 99\%$</p>	<p>0,90</p>
<p>$90\% \leq I_{QU.5} < 95\%$</p>	<p>0,70</p>
<p>$80\% \leq I_{QU.5} < 90\%$</p>	<p>0,50</p>

IQU.5	Cumprimento da inspeção dos sistemas emergenciais	
<p>Objetivo do Indicador</p> <p>Aferir se as rotinas de inspeção dos sistemas emergenciais (transformadores, quadros elétricos, sistema de abastecimento de água, sistema de bombeamento de água e componentes atuadores de combate a incêndio, etc.) estão sendo cumpridas tal como disciplinado no Plano Operacional da Concessionária, garantindo assim o bom funcionamento dos sistemas, em caso de emergência.</p>		
<p>Método de Aferição</p> <p>A aferição será feita através da apuração dos relatórios de atividades de inspeção dos sistemas emergenciais, que deverão estar disponíveis no Sistema de Gestão de Serviços (SGS) implementado pela Concessionária. O responsável pela aferição também poderá acompanhar aleatoriamente ou a totalidade das rotinas, com o objetivo de verificar se os procedimentos técnicos e de segurança delineados no Plano Operacional da Concessionária estão sendo cumpridos por parte do profissional responsável por sua execução.</p> <p>A aferição deverá se basear na quantidade das rotinas executadas, dividida pela quantidade de rotinas planejadas, a qual mostrará a relação entre o planejado e o cumprido dentro do tempo previsto.</p> $I_{QU.6} = \frac{\# \text{ rotinas executadas no mês}}{\# \text{ rotinas planejadas no mês}} \times 100 (\%)$ <p>onde:</p> <p>$I_{QU.6}$ = Percentual de cumprimento das rotinas de manutenção dos sistemas emergenciais</p>		
<p>Periodicidade de Aferição</p> <p>Mensal, a ser executado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.</p>	<p>Ativação e Vigência</p> <p>Ativação a partir da Data de Início conforme citado no item 1.7 deste ANEXO, com vigência até o</p>	

	encerramento do período de Concessão.
Sistema de Pontuação	
Aferição	Pontuação
$I_{QU6} \geq 99\%$	1,0
$97\% \leq I_{QU.6} < 99\%$	0,9
$95\% \leq I_{QU.6} < 97\%$	0,7
$90\% \leq I_{QU.6} < 95\%$	0,5

2.1.1. O valor total da avaliação quadrimestral irá variar entre “0” (zero) e “5” (cinco) pontos e será calculada por meio da seguinte fórmula:

$$A_{QU} = \frac{\sum_1^n NA_n}{5}$$

Em que:

A_{QU} = Somatório das notas de avaliação dos Indicadores de Qualidade;

NA_n = Nota de Avaliação referente ao quesito n , relativa ao $I_{QU.n}$ dado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

O subscrito n indica a numeração de cada um dos quesitos que compõem os questionamentos para avaliação do indicador de qualidade.

2.1.2. O A_{QU} anual será a média aritmética das 3 (três) avaliações quadrimestrais realizadas no período de 12 (doze) meses.

2.1.3. Aplicando-se a A_{QU} anual na tabela de gradação, abaixo, encontra-se o valor do Grupo Indicador de Qualidade (I_{QU}), o qual será utilizado no cálculo da NF, conforme descrito no item 1.5 deste ANEXO.

Aferição	I_{QU}
$A_{QU} > 9$	1,00
$9 \geq A_{QU} > 7$	0,90
$7 \geq A_{QU} > 5$	0,75
$5 \geq A_{QU} > 3$	0,50
$3 \geq A_{QU}$	0,00

3. GRUPO INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO(I_{SU})

A avaliação quadrimestral do Grupo Indicador de Satisfação do Usuário será constituída pelo somatório das notas de avaliação atribuídas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE a um indicador de satisfação do usuário, conforme quadro a seguir:

ISU.1	Satisfação do Usuário
	<p>Objetivo do Indicador</p> <p>Incentivar práticas de gestão que promovam a satisfação dos Usuários (visitantes e moradores do entorno do empreendimento) em relação à qualidade dos SERVIÇOS disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA no PARQUE DE EXPOSIÇÕES DIRCEU ARCOVERDE.</p>
	<p>Método de Aferição</p> <p>Aplicação de pesquisa de satisfação com os Usuários do Parque (visitantes e moradores do entorno) para avaliar seu nível de satisfação sobre o EMPREENDIMENTO e os SERVIÇOS que estão sendo entregues pela CONCESSIONÁRIA.</p>

Os questionários de satisfação deverão seguir a metodologia Customer Satisfaction Score (CSAT), com base na avaliação por pontos de 1 (um) a 10 (dez), em que 1 (um) é péssimo e 10 (dez) é ótimo.

A Pesquisa de Satisfação deverá contemplar todas as dimensões das categorias dos indicadores de desempenho: ((i) Operacional / Zeladoria; (ii) Social e Desenvolvimento Socioeconômico / Bem-estar dos visitantes e dos animais; e (iii) Sustentabilidade.

Os itens inseridos na Pesquisa de Satisfação devem ser capazes de identificar a percepção dos Usuários, nos seguintes quesitos:

- I. Da qualidade da manutenção, limpeza e conservação das áreas edificadas e verdes do Parque, contidas na **ÁREA DE CONCESSÃO**
- II. Da qualidade dos eventos promovidos pelo Parque;
- III. Da tempestividade do atendimento emergencial;
- IV. Da limpeza e conservação das áreas verdes;
- V. Da qualidade e gestão dos resíduos sólidos;
- VI. Do bem estar dos animais pertencentes ao Parque;
- VII. Dos Sistemas de Segurança Patrimonial e Eletrônica;
- VIII. Da capacitação e qualidade dos serviços prestados pelos funcionários da **CONCESSIONÁRIA**.

A **CONCESSIONÁRIA** deverá realizar pesquisa de satisfação dos Usuários do Parque duas vezes ao ano, com desenho amostral que considere a representatividade estatística no que se refere ao perfil e à renda.

A amostra de respostas dos questionários, aplicados fisicamente ou por meio digital, deverá ter margem de erro de 5% (cinco por cento) e grau de confiança de 95% (noventa e cinco por cento), e deverá identificar de onde são os Usuários participantes da pesquisa (moradores do entorno, de fora do município, do estado ou do país).

A **CONCESSIONÁRIA** deverá apresentar metodologia para a pesquisa em que demonstre o uso de ferramentas passíveis de auditoria, de forma a garantir imparcialidade no resultado do indicador.

Metodologia de Cálculo:

$$A_{SU1} = \frac{\sum_b \sum x_{ib}}{n_i n_b}$$

onde:

- A_{SU1} = pontuação da aferição do indicador de satisfação do Usuário do Parque;
- x_{ib} = nota do quesito i do Usuário b ;
- n_i = Total de quesitos = 8;
- n_b = Total de Usuários do Parque que responderam à pesquisa

Meios de Verificação / Fonte dos dados para aferição:

Deverão ser utilizados, isolada ou conjuntamente, os seguintes meios de verificação:

- Relatório com os resultados da pesquisa de satisfação do Usuário do Parque;
- Questionários de satisfação dos Usuários do Parque.

<p>Periodicidade de Aferição</p> <p>Semestral, a ser executada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.</p>	<p>Ativação e Vigência</p> <p>Ativação a partir da Data de Início conforme citado no item 1.7 deste ANEXO, com vigência até o encerramento do período de Concessão.</p>
Sistema de Pontuação	
Aferição	Pontuação
$A_{SU1} \geq 8,0$	1,0
$6,5 \leq A_{SU1} < 8,0$	0,9
$5,0 \leq A_{SU1} < 6,5$	0,7
$A_{SU1} < 5,0$	0,5

3.1.1. A A_{SU1} anual será a média aritmética das 2 (duas) aferições semestrais realizadas no período de 12 (doze) meses.

3.1.2. Aplicando-se a A_{SU1} anual à tabela de gradação, abaixo, encontra-se o valor do Indicador de Satisfação do Usuário (I_{SU1}), o qual será utilizado no cálculo da NF, conforme descrito no item 1.5 deste ANEXO.

A_{SU1}	I_{SU1}
$A_{DI} > 0,9$	1,00
$0,9 \geq A_{DI} > 0,7$	0,90
$0,7 \geq A_{DI} > 0,5$	0,75
$0,5 \geq A_{DI} > 0,3$	0,50
$0,3 \geq A_{DI}$	0,00

4. GRUPO INDICADOR DE MANUTENÇÃO (I_{MA})

4.1. O Indicador de Manutenção de Ativos e da Área de Concessão (I_{MA}) mede o nível de conservação dos ativos existentes dentro do PARQUE DE EXPOSIÇÕES DIRCEU ARCOVERDE contidos na ÁREA DE CONCESSÃO.

4.2. Entende-se como bom nível de conservação a inexistência de Não Conformidade (NC), verificada por meio de inspeções feitas em vistorias técnicas, conforme o APÊNDICE III.I do presente ANEXO. A periodicidade das vistorias dependerá dos itens a serem medidos, conforme será descrito adiante.

4.3. Serão avaliados 6 (seis) itens distintos por meio de vistorias técnicas/inspeções, cada um com um determinado peso na avaliação final, estabelecidos conforme tabela a seguir:

Item de Avaliação	Peso
a. Instalações Elétricas	3
b. Instalações de Combate a Incêndio	3
c. Instalações de Segurança e Vigilância	3
d. Instalações Hidráulicas	2
e. Obras Civis	1

- 4.4. Estas vistorias serão de responsabilidade do VERIFICADOR INDEPENDENTE e deverão ser realizadas com periodicidade anual, semestral ou trimestral, a depender do subitem a ser avaliado, conforme tabela a seguir, que indica o número de meses do intervalo de medição.
- 4.5. As vistorias, para cada um dos temas, deverão identificar as Não Conformidades, levando em consideração a incidência e o nível de gravidade destas Não Conformidades no estado de conservação das instalações e dos conjuntos sob análise, conforme detalhamento disposto no APÊNDICE III.I deste ANEXO.

Itens	Descrição	Periodicidade (Meses)	Não Conformidade (NC)	Grau de Criticidade (peso)		
				Mínimo (1)	Médio (2)	Crítico (3)
a	Instalações elétricas	6	Fiação exposta, sem proteção.			
		12	Aterramento em falha funcional.			
		12	SPDA em falha funcional.			
		12	Infraestrutura elétrica em desacordo com demanda de carga.			
b	Instalações de combate a incêndio	6	Falta de extintores ou extintores com prazo vencido.			
		12	Sistema de alarme com acionamento em falha.			
		12	Sprinklers e outros atuadores de combate a incêndio em falha.			
c	Instalações de Segurança	12	Câmeras de vigilância em falha.			

Itens	Descrição	Periodicidade (Meses)	Não Conformidade (NC)	Grau de Criticidade (peso)		
				Mínimo (1)	Médio (2)	Crítico (3)
	e Vigilância					
d	Instalações Hidráulicas	3	Presença de vazamentos e rompimentos.			
		3	Presença de entupimentos.			
		6	Falta de limpeza e higiene dos reservatórios d'água.			
e	Obras Civas	12	Presença de trincas/fissuras em revestimentos e em elementos estruturais.			
		12	Presença de umidade nas paredes, forros e em elementos estruturais.			
F	Mobiliário Urbano	12	Mobiliário urbano indisponível ou em mau estado de conservação.			

4.6. Os critérios e forma de avaliação das não-conformidades em cada subitem são detalhados no APÊNDICE I deste ANEXO.

4.7. A nota da avaliação de cada item seguirá a seguinte escala de 0 a 1:

ITEM	NOTA
Se o subitem se apresentar em conformidade (inexistência de Não Conformidade)	a nota deverá ser "1,0";
Se o subitem apresentar até 1 (uma) Não Conformidade de nível mínimo	a nota deverá ser "0,7";
Se o subitem apresentar mais que 1 (uma) Não Conformidade de nível mínimo	a nota deverá ser "0,5";
Se o subitem apresentar até 1 (uma) Não Conformidade de nível médio	a nota deverá ser "0,4";
Se o subitem apresentar mais de 1 (uma) Não Conformidade de nível médio	a nota deverá ser "0,2";
Se o subitem apresentar Não Conformidade de nível crítico	todas as notas de todos os subitens deste item serão "0";

- A nota anual de cada item será a média aritmética das medições no ano, quando este for medido mais de uma vez ao ano;
- A média dos itens será a média aritmética das notas de seus subitens.

4.8. Como resultado da vistoria, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá apresentar um relatório apontando as Não Conformidades identificadas e indicando as notas de cada item e subitem, calculando o Índice de Conformidade (I_C) obtido por meio da avaliação da vistoria técnica, utilizando a seguinte fórmula:

$$I_C (\%) = \frac{\sum_{i=0}^N A_i W_i}{\sum_{i=0}^N W_i}$$

Em que:

A_i = Nota obtida na avaliação de cada item (entre 0 e 1);

W_i = Peso da nota da avaliação de cada item (crítico = 1 a 3);

i = representa cada item de avaliação (de “a” a “f”);

4.9. Deverá ser observada a seguinte tabela de gradação para obtenção do I_{MA} :

Aferição	I_{MA}
$I_C \geq 90\%$	1,00
$85\% \leq I_C < 90\%$	0,90
$80\% \leq I_C < 85\%$	0,75
$70\% \leq I_C < 80\%$	0,50
$I_C < 70\%$	0,00

- Aplicando-se o resultado apresentado no cálculo do I_C na tabela de gradação, acima, encontra-se o valor do Indicador de Manutenção de Ativos e da Área da Concessão. (I_{MA}).

5. APÊNDICE INTEGRANTE DESSE ANEXO

5.1. APÊNDICE I – CADERNO DE PATOLOGIAS