



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/>

Anexo C da MINUTA DO CONTRATO – INDICADORES DE DESEMPENHO

CONCESSÃO DE USO, COM DESTINAÇÃO ESPECÍFICA PARA A ADMINISTRAÇÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO, COM INCLUSÃO DE OBRAS DE REFORMA E MODERNIZAÇÃO, DO PARQUE ESTADUAL POTYTABANA

DEZEMBRO/ 2025

Sumário

1.	DAS CONSIDERAÇÕES GERAIS.....	3
2.	DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA.....	3
3.	DO INDICADOR DE CONFORMIDADE (ICO)	6
4.	DO INDICADOR DE DISPONIBILIDADE (IDI).....	8
5.	DO INDICADOR DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (IEU).....	21

ANEXO C – INDICADORES DE DESEMPENHO

1. DAS CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 1.1. O presente ANEXO integra o CONTRATO e deve ser interpretado em conjunto com o EDITAL e todos seus ANEXOS.
- 1.2. Este documento disciplina o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA quanto ao Parque Estadual Potyabana, destinado à permanente e constante avaliação da qualidade dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA, por intermédio dos INDICADORES DE DESEMPENHO, os quais poderão impactar na OUTORGA VARIÁVEL a ser recolhida da CONCESSIONÁRIA, conforme descrito a seguir.
- 1.3. Todos os cálculos apresentados neste ANEXO deverão ser realizados considerando-se apenas duas casas decimais, sendo que a regra para arredondamento dos valores seguirá o seguinte:
 - 1.3.1. Se o algarismo da terceira casa decimal for menor que 5, o algarismo da segunda casa decimal não se modifica. Exemplo: 70,642 = 70,64.
 - 1.3.2. Se o algarismo da terceira casa decimal for maior ou igual a 5, incrementa-se em uma unidade o algarismo da segunda casa decimal. Exemplo: 70,645 = 70,65.
- 1.4. O FATOR DE DESEMPENHO será calculado trimestralmente, a cada CICLO DE AVALIAÇÃO, até o fim do prazo da CONCESSÃO.
- 1.5. A fiscalização do cumprimento dos encargos e obrigações pela CONCESSIONÁRIA será exercida pela Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Piauí- AGRESPI, com apoio do PODER CONCEDENTE, por meio da Diretoria do Comitê de Monitoramento e Gestão de Contratos da Superintendência de Parcerias e Concessões – CMOG/SUPARC/SEAD-PI, ou órgão que vier a substituí-la.
- 1.6. O PODER CONCEDENTE e a AGRESPI, durante toda a vigência do CONTRATO, podem se valer do apoio técnico de terceiros, para realizar a coleta de informações e aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO.

2. DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA

- 2.1. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA basear-se-á em

03 (três) diferentes INDICADORES DE DESEMPENHO, que são apresentados abaixo e detalhados no capítulo seguinte:

- a) **Indicador de Conformidade (ICO);**
- b) **Indicador de Disponibilidade (IDI); e**
- c) **Indicador de Experiência do USUÁRIO (IEU).**

2.2. A apuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA, por meio dos INDICADORES DE DESEMPENHO referidos acima, iniciará com a conclusão dos INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS, considerando o período máximo de 02 (dois anos), e se dará em bases trimestrais, como disposto neste ANEXO.

2.3. O primeiro CICLO DE AVALIAÇÃO se iniciará após a realização dos INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS, conforme previsto nos planos de intervenção/operação a ser apresentado pela CONCESSIONÁRIA e aprovados pelo PODER CONCEDENTE, por meio do CMOG, e pela AGRESPI.

2.3.1. A partir do início da operação a CONCESSIONÁRIA pagará ao PODER CONCEDENTE a OUTORGA VARIÁVEL de 1,50% (um inteiro e cinco décimos por cento).

2.4. A pontuação de cada INDICADOR DE DESEMPENHO variará de 0 (zero), para desempenho irregular, 0,5 (cinco décimos), para desempenho satisfatório, e 1 (um), para desempenho ótimo, conforme disciplinado nos Capítulos seguintes deste ANEXO.

2.5. Cada INDICADOR DE DESEMPENHO possuirá um determinado peso, conforme o quadro abaixo:

Sigla	Indicador de Desempenho	Peso do Indicador
ICO	Indicador de Conformidade	10%
IDI	Indicador de Disponibilidade	60%
IEU	Indicador de Experiência do USUÁRIO	30%

2.6. O desempenho da CONCESSIONÁRIA será aferido por meio da nota final (trimestral) da avaliação de desempenho (NF), conforme cálculo abaixo:

$$NF = (N_ICO * 10\%) + (N_IDI * 60\%) + (N_IEU * 30\%)$$

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

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

2.7.1. Ocorrido o atingimento reiterado de Nota Média inferior a 20% (vinte por cento), caracterizado por 3 (três) atingimentos consecutivos ou 6 (seis) atingimentos alternados durante o período de 05 (cinco) anos, poderão ser acionados pelo PODER CONCEDENTE os dispositivos do ANEXO VIII - MINUTA DE CONTRATO que disciplinam a caducidade da CONCESSÃO, sem prejuízo do adicional de 3,5 (três vírgula cinco) pontos percentuais sobre a ROB a título de OUTORGA VARIÁVEL.

2.8. O desempenho da CONCESSIONÁRIA impactará na OUTORGA VARIÁVEL, com a aplicação da nota trimestral final de desempenho relativa ao primeiro ciclo de avaliação da CONCESSÃO, conforme disciplinado na Cláusula 2.2 acima.

2.8.1. A nota trimestral final de desempenho vigorará por 03 (três) meses, até que sobrevenha nova avaliação.

2.9. Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão verificados mediante a análise de documentos e inspeções de campo, a serem conduzidos pelo PODER CONCEDENTE, nos termos da Cláusula 1.5 deste Anexo, com apoio da AGRESPI.

2.10. Os servidores públicos do PODER CONCEDENTE e da AGRESPI 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. Para facilitar as tarefas de controle e verificação, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar para o PODER CONCEDENTE e para AGRESPI todas as informações e documentação necessárias ao cômputo dos INDICADORES DE DESEMPENHO estabelecidos.

2.12. O PODER CONCEDENTE e a AGRESPI, diretamente ou por meio de apoio de terceiros, deverão justificar e demonstrar, por meio de registros (fotos, medições etc.), sempre que aplicável, todos os tipos de não-conformidades, irregularidades ou inadequações que, porventura, tenham sido identificadas durante o processo de apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

2.13. A seguir, são apresentados os INDICADORES DE DESEMPENHO. O mérito destes INDICADORES, bem como suas métricas, mecanismo de pontuação, responsáveis pela medição, meio de verificação e periodicidade de apuração poderão ser modificados no âmbito das REVISÕES ORDINÁRIAS, conforme disciplinado no CONTRATO.

3. DO INDICADOR DE CONFORMIDADE (ICO)

3.1.O Indicador de Conformidade (ICO) objetiva a mensuração do cumprimento de obrigações assumidas pela CONCESSIONÁRIA no âmbito da CONCESSÃO, mediante a entrega de documentos e relatórios contratuais sob sua responsabilidade, assim como a conformidade da execução do Plano de Eventos em vigor, tal como disciplinado no ANEXO B – CADERNO DE ENCARGOS.

3.2.O sistema de pontuação pertinente ao Indicador de Conformidade (ICO) observará o disposto no quadro abaixo:

ID	QUESITO DE AVALIAÇÃO	NOTA			ORIENTAÇÃO
		A	B	C	

ICO 1	Relatório Anual de Conformidade	1	0,5	0	Foi apresentado o último Relatório Anual de Conformidade, nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO (21.6), abrangendo atividades realizadas, FONTES DE RECEITAS do PARQUE auferidas no período, INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS e desembolsos realizados, entre outros requisitos contratuais do Relatório?
ICO 2	Relatórios Trimestrais	1	0,5	0	Foram apresentados os Relatórios Trimestrais, nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO (14.2), abrangendo fluxo de visitantes e valor arrecadado com as FONTES DE RECEITAS do PARQUE, juntando-se a íntegra dos contratos privados celebrados, bem como as demonstrações financeiras do período, como disposto no CONTRATO?
ICO3	Conformidade de Execução do Plano de Eventos em vigor	1	0,5	0	Foi tempestivamente apresentado (até o mês de setembro de cada ano da CONCESSÃO) e estritamente seguido, no período avaliado, o Plano de Eventos do PARQUE (cf. ANEXO B – CADERNO DE ENCARGOS), demonstrando-se o cumprimento da agenda pactuada junto ao PODER CONCEDENTE, a manutenção dos eventos tradicionais já consolidados (delimitados no ANEXO B – CADERNO DE ENCARGOS), a efetiva destinação dos espaços para os eventos programados, bem como a adequada comunicação dos eventos aos USUÁRIOS e à sociedade?

A: situação ótima

B: situação satisfatória

C: situação irregular

3.3.A avaliação do quesito como ÓTIMO caracteriza o atendimento integral e exemplar ao estabelecido no Contrato, no Edital e nos Anexos (em particular o Anexo B – Caderno de Encargos). Isso significa que todos os relatórios (anual, trimestral) e planos (eventos, manutenção, segurança, etc.) foram entregues dentro do prazo, completos, precisos e

aprovados sem ressalvas pelo Poder Concedente e pela AGRESPI.

3.4.A avaliação do quesito como SATISFATÓRIA corresponde que os relatórios e planos foram entregues, mas podem conter pequenas incorreções, ausência de requisitos mínimos ou atrasos insignificantes.

3.5.A avaliação do quesito como IRREGULAR caracteriza a falta de entrega de relatórios/planos, ou entrega com informações incorretas ou incompletas não sanadas no prazo, ou descumprimento do plano de eventos.

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

3.7.Ao final de cada ciclo de avaliação, a pontuação da CONCESSIONÁRIA será calculada conforme a fórmula abaixo:

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

3.8.A Nota obtida pela CONCESSIONÁRIA no Indicador de Conformidade (ICO) será considerada na aferição da Nota Final, conforme os pesos indicados na Cláusula 2.7.

4. DO INDICADOR DE DISPONIBILIDADE (IDI)

4.1.O Indicador de Disponibilidade (IDI) objetiva a mensuração da disponibilidade e qualidade das estruturas, bem como dos serviços disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA aos USUÁRIOS do PARQUE, desdobrando-se nos 05 (cinco) quadros de quesitos abaixo relacionados, sendo eles ZELADORIA-INFRAESTRUTURA (IDI-ZI), ZELADORIA - LIMPEZA E GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS (IDI-ZL), CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE (IDI-MA), SEGURANÇA PATRIMONIAL (IDI-SP) E PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS (IDI-PI).

4.2.O INDICADOR DE DISPONIBILIDADE, QUESITOS DE ZELADORIA -INFRAESTRUTURA (IDI-ZI) destina-se a aferir a adequada execução do Plano de Manutenção de Ativos (conforme ANEXO B – CADERNO DE ENCARGOS), bem como medir o nível da manutenção preditiva, preventiva e corretiva das instalações do PARQUE sob responsabilidade da

CONCESSIONÁRIA, garantindo o funcionamento e a disponibilidade dos serviços prestados na ÁREA DA CONCESSÃO e minimizando os períodos de eventuais interrupções.

4.2.1. O IDI-ZI será composto pelos seguintes Quesitos:

ID	QUESITO DE AVALIAÇÃO	NOTA		C	ORIENTAÇÃO
		A	B		
IDI-ZI1	Execução do Plano de Manutenção de Ativos	1	0,5	0	O Plano de Manutenção de Ativos (devidamente aprovado pelo PODER CONCEDENTE) está sendo devidamente registrado e comprovado por meio do Sistema de Gestão de Serviços (SGS), Ordens de Serviço (OS) ou relatórios de execução, de acordo com sua programação e padrões definidos?
IDI-ZI2	Caminhos e calçadas	1	0,5	0	Os caminhos e calçadas atendem aos padrões de segurança e acessibilidade exigidos, sem apresentar nenhuma das seguintes não conformidades que obstruam, ou ponham em risco, o trânsito de pedestres: (1) Desníveis e afundamentos que excedam o limite de tolerância (ex.: fissuras, trincas, rachaduras); e (2) Elementos soltos ou instáveis?
IDI-ZI3	Playgrounds e Brinquedos	1	0,5	0	Os <i>playgrounds</i> e brinquedos do PARQUE estão integralmente operacionais e em plena conformidade com as normas técnicas de segurança (ex: ABNT NBR 16071), sem apresentar qualquer falha que comprometa a integridade física dos usuários, tais como: (1) Folga nos encaixes, estabilidade comprometida ou acomodação irregular; e (2) Ausência de peça de fixação entre elementos?

IDI-ZI4	Pistas de Skate	1	0,5	0	A pista de skate atende integralmente aos padrões de construção e segurança, apresentando zero ocorrências de falhas na superfície de rolamento (desgastes, fissuras, rachaduras) que criem irregularidades superiores a 1 mm e comprometam a manobrabilidade e segurança dos usuários?
IDI-ZI5	Pistas de Cooper/ Caminhada e Ciclovía	1	0,5	0	<p>As pistas de cooper/caminhada e a ciclovía apresentam zero ocorrências de não conformidades críticas, estando livres de desníveis, afundamentos ou elementos soltos (superiores a 5 mm) e de fissuras/rachaduras estruturais que comprometam a segurança e a fluidez?</p> <p>Obs.: 5 mm é o limite máximo de desnível vertical aceitável em pavimentos (como pisos e calçadas) sem a necessidade de rampa de transição, conforme estabelecido por diversas normas de acessibilidade (ex: NBR 9050)</p>
IDI-ZI6	Infraestrutura do Parque	1	0,5	0	A infraestrutura de iluminação, hidráulica e de irrigação do PARQUE encontram-se em bom estado de conservação e sem qualquer avaria (considerados os parâmetros do ANEXO B – CADERNO DE ENCARGOS)?
IDI-ZI7	Prédio Administrativo e Galeria de Lojas	1	0,5	0	As estruturas do Prédio Administrativo e da Galeria de Lojas atendem integralmente aos parâmetros de qualidade, conservação e desempenho (considerados os parâmetros do ANEXO B – CADERNO DE ENCARGOS)?
IDI-ZI8	Eventos	1	0,5	0	Após a realização dos eventos, toda a área se apresenta com as mesmas condições de utilização que dispunha anteriormente, no tocante à integridade dos espaços e infraestruturas?

IDI-ZI9	Edificações e Quiosques	1	0,5	0	As edificações e quiosques do PARQUE (existentes e implementados pela CONCESSIONÁRIA) atendem integralmente aos parâmetros de qualidade, conservação e desempenho estabelecidos no ANEXO B – CADERNO DE ENCARGOS?
IDI-ZI10	Estrutura Física dos Sanitários	1	0,5	0	As superfícies, revestimentos e louças dos sanitários apresentam estado de conservação adequado, sem danos visíveis (trincas, quebras, pichações) ou avarias que comprometam a segurança e a limpeza?
IDI-ZI11	Funcionamento dos Sanitários	1	0,5	0	Todos os sanitários estão funcionando dentro do horário estabelecido, dispondo de produtos de higiene adequados para uso do público e apresentam padrões de limpeza e higiene que atendem aos requisitos definidos para o PARQUE (ou legislação sanitária)?
IDI-ZI12	Mobiliário urbano e equipamentos de uso público	1	0,5	0	<p>O mobiliário urbano e os equipamentos de uso público apresentam integridade estrutural e superficial adequada, sem zero ocorrências das seguintes não conformidades críticas de segurança e conservação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instabilidade: Folga nos encaixes, estabilidade comprometida ou acomodação irregular. • Estrutural: Ausência de peça de fixação entre elementos ou armadura exposta. • Dano Estrutural: Trincas, fissuras ou rachaduras que comprometam a resistência estrutural do ativo. • Deterioração: Desgaste superficial excessivo. • Manchas/Umidade: Presença de umidade ou manchas que indiquem infiltração ou má higienização.

IDI-ZI13	Quadras e equipamentos esportivos	1	0,5	0	<p>As quadras e equipamentos esportivos estão integralmente funcionais, fixados de forma segura e livres de danos estruturais (ex: armadura exposta, peças ausentes ou enferrujadas) e de desníveis, afundamentos, fissuras ou desgastes superiores ao limite de tolerância de 3 mm, que comprometam a segurança dos usuários ou afetem a performance esportiva?</p> <p>Obs.: Embora a ABNT NBR 9050 (Acessibilidade) tolere desníveis de até 5 mm em pisos gerais sem chanfro (Fonte 1.1), superfícies esportivas exigem tolerância muito mais restrita.</p> <p>A planimetria (nivelamento) em pisos de quadras deve ser o mais próximo de zero para garantir a trajetória previsível da bola e a uniformidade do quique. Irregularidades acima de 3 mm (ou até menos, dependendo do esporte) são consideradas falhas que afetam diretamente a performance técnica do jogo.</p>
IDI-ZI14	Placas e Sinalização	1	0,5	0	<p>As placas e a sinalização em geral do PARQUE cumprem integralmente o Plano de Comunicação e Identidade Visual aprovado, apresentando integridade física e legibilidade total, com zero ocorrências de avarias que comprometam sua função (descoloração, danos estruturais ou textos ilegíveis)?</p>

A: situação ótima

B: situação satisfatória

C: situação irregular

4.2.1.1. A avaliação do quesito como ÓTIMO caracteriza que todas as infraestruturas, equipamentos, mobiliário e áreas verdes encontram-se em perfeito estado de conservação e funcionamento, sem qualquer avaria, desgaste, sujeira ou não conformidade.

4.2.1.2. A avaliação do quesito como SATISFATÓRIA corresponde que apresentam

desgaste normal ou pequenas avarias que não impedem o uso seguro e confortável, mas que requerem atenção e intervenção em curto prazo. Pode haver resíduos esparsos ou limpeza não impecável, sem acúmulo.

4.2.1.3. A avaliação do quesito como IRREGULAR caracteriza a presença de avarias significativas, danos, falhas de segurança, sujeira acumulada ou resíduos que comprometem a usabilidade, segurança, higiene ou estética do Parque. Itens inoperantes.

4.2.1.4. Por avaria entende-se qualquer dano existente nas infraestruturas ou manutenção inadequada, de modo que as condições físicas destas se encontrem de maneira distinta de quando implementadas.

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

$$\text{Nota IDI-ZI} = \frac{\text{IDI-ZI1} + \text{IDI-ZI2} + \text{IDI-ZI3} + \text{IDI-ZI4} + \text{IDI-ZI5} + \text{IDI-ZI6} + \dots + \text{IDI-ZI14}}{14}$$

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

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

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

ID	QUESITO DE AVALIAÇÃO	NOTA			ORIENTAÇÃO
		A	B	C	

IDI-ZL1	Execução do Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS)	1	0,5	0	O Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (devidamente aprovado pelo PODER CONCEDENTE) está em total conformidade com o cronograma, metas e procedimentos operacionais definidos, comprovado por meio de registro no Sistema de Gestão de Serviços-SGS ou em relatórios?
IDI-ZL2	Limpeza dos caminhos e calçadas	1	0,5	0	As áreas de caminhos e calçadas encontram-se limpas e completamente livres de resíduos que comprometam a estética ou o uso da área, sendo executado conforme a frequência e o cronograma estabelecidos?
IDI-ZL3	Eventos	1	0,5	0	As áreas de eventos permanecem limpas e completamente livres de resíduos após serem utilizadas?
IDI-ZL4	Edificações e Quiosques	1	0,5	0	As edificações e quiosques do PARQUE (existentes e a serem implementadas pela CONCESSIONÁRIA) encontram-se limpas e livre de resíduos?
IDI-ZL5	Infraestrutura do Parque	1	0,5	0	As instalações que acomodam o sistema elétrico, de iluminação, hidráulica/poço e irrigação do Parque encontram-se limpas e com as rotinas de coleta de resíduos e limpeza em dia?
IDI-ZL6	Prédio Administrativo e Galeria de Lojas	1	0,5	0	As instalações do Prédio Administrativo e da Galeria de Lojas encontram-se limpas e com as rotinas de coleta de resíduos e limpeza em dia?
IDI-ZL7	Sanitários	1	0,5	0	Os sanitários encontram-se limpos, sem odores desagradáveis e completamente livres de resíduos?
IDI-ZL8	Mobiliário urbano e equipamentos de uso público	1	0,5	0	O mobiliário urbano e equipamentos de uso público encontram-se limpos e livres de resíduos?

IDI-ZL9	Áreas de alimentação e comércio	1	0,5	0	As áreas de alimentação e comércio encontram-se limpas e completamente livres de resíduos?
IDI-ZL10	Coleta de lixo	1	0,5	0	As lixeiras encontram-se com capacidade disponível para o descarte de resíduos?

A: situação ótima

B: situação satisfatória

C: situação irregular

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

4.3.1.2. A avaliação do quesito como ÓTIMO é atribuída quando o PGRS é executado de forma completa, em conformidade com a destinação final dos resíduos e o cumprimento integral dos procedimentos operacionais e do cronograma de coleta e segregação aprovados.

4.3.1.3. A avaliação do quesito como SATISFATÓRIA corresponde que o PGRS vem sendo executado, mas pode apresentar pequenos desvios de programação ou implementação não totalmente ideal, sem impacto crítico na operação.

4.3.1.4. A avaliação do quesito como IRREGULAR caracteriza a não execução ou execução completamente inadequada do PGRS.

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

$$\text{Nota IDI-ZL} = \frac{\text{IDI-ZL1} + \text{IDI-ZL2} + \text{IDI-ZL3} + \text{IDI-ZL4} + \text{IDI-ZL5} + \text{IDI-ZL6} + \dots + \text{IDI-ZL10}}{10}$$

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

4.4.O INDICADOR DE DISPONIBILIDADE, QUESITOS DE CUIDADO COM O MEIO AMBIENTE (IDI-MA) destina-se a aferir o nível de conservação e dos cuidados com as áreas verdes sob a responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, mantendo-as de forma adequada, incluindo

gramados, áreas ajardinadas e arborizadas, de acordo com a boa técnica recomendada e dentro das exigências normativas vigentes.

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

ID	QUESITO DE AVALIAÇÃO	NOTA			ORIENTAÇÃO
		A	B		
IDI-MA1	Conservação e preservação das áreas ajardinadas e arborizadas	1	0,5	0	As áreas verdes estão conservadas e saudáveis, comprovado pelo cumprimento integral da programação e dos procedimentos estabelecidos?
IDI-MA2	Áreas gramadas	1	0,5	0	As áreas gramadas encontram-se aparadas e livres de falhas, mostrando-se saudáveis?
IDI-MA3	Coleta seletiva	1	0,5	0	Com base no PGRS aprovado, o PARQUE possui número suficiente e distribuição estratégica de Pontos de Coleta Seletiva (padronizados e íntegros), garantindo o descarte do usuário em qualquer área e que as áreas de maior geração de resíduos sejam atendidas?
IDI-MA4	Controle de pragas	1	0,5	0	Os laudos ou certificados de execução dos serviços de controle de pragas (desinsetização, desratização e descupinização) estão válidos e atualizados, cobrindo integralmente as áreas do PARQUE e respeitando a periodicidade mínima exigida pela legislação sanitária ou Caderno de Encargos?

A: situação ótima

B: situação satisfatória

C: situação irregular

4.4.1.1. A avaliação do quesito como ÓTIMO caracteriza o cumprimento integral da manutenção das áreas verdes e plano de Coleta Seletiva.

4.4.1.2. A avaliação do quesito como SATISFATÓRIA corresponde ao cumprimento parcial aceitável, no qual as áreas verdes apresentam saúde e conservação adequadas, mas podem apresentar falhas estéticas ou pontuais, e a Coleta Seletiva atende o PARQUE de forma incompleta (ou com pontos de falha).

4.4.1.3. A avaliação do quesito como IRREGULAR caracteriza o não cumprimento da programação, evidenciado por: Deterioração visível das áreas verdes; Sinais visíveis e ativos de infestação de pragas; e Falta de Pontos de Coleta Seletiva ou descarte inadequado que põem em risco a salubridade.

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

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

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

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

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

ID	QUESITO DE AVALIAÇÃO	NOTA			ORIENTAÇÃO
		A	B	C	
IDI-SP1	Execução do Plano de Segurança Patrimonial	1	0,5	0	A execução da programação do Plano de Segurança Patrimonial (rondas, vigilância, monitoramento e controle de acesso) está em total conformidade com o cronograma, efetivo e procedimentos definidos no documento aprovado?

IDI-SP2	Equipamentos e recursos	1	0,5	0	O sistema de vigilância conta com cobertura adequada, conforme o Plano de Segurança Patrimonial (PSP), garantindo a cobertura das áreas críticas (ex: acessos, bilheterias, depósitos) com o nível de qualidade de imagem exigido para identificação de pessoas e eventos?
IDI-SP3	Ações tomadas no caso de ocorrências	1	0,5	0	Os agentes de vigilância atuaram de maneira correta em face às ocorrências ocorridas no período de avaliação?
IDI-SP4	Treinamentos	1	0,5	0	Todos os empregados (ou terceirizados) prestadores de serviço de vigilância encontram-se em dia com a validade de seus cursos?

A: situação ótima

B: situação satisfatória

C: situação irregular

4.5.1.1. A avaliação do quesito como ÓTIMO é atribuída quando o Plano de Segurança Patrimonial é executado de forma completa, comprovado pelo cumprimento integral do cronograma de rondas/vigilância, dos equipamentos eletrônicos de monitoramento e dos procedimentos operacionais, resultando em zero ocorrências de falhas críticas ou violações de segurança patrimonial.

4.5.1.2. A avaliação do quesito como SATISFATÓRIA corresponde ao cumprimento parcial do cronograma de rondas/vigilância, equipamentos eletrônicos e procedimentos operacionais, com existência de desvios pontuais (falha no registro de uma ronda, atraso no relatório), desde que não haja impacto crítico na segurança (violação, prejuízo material ou risco à integridade).

4.5.1.3. A avaliação do quesito como IRREGULAR caracteriza pelo não cumprimento do Plano de Segurança Patrimonial, resultando em falhas graves e risco à segurança dos USUÁRIOS do PARQUE.

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

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

4

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

4.6.O INDICADOR DE DISPONIBILIDADE, QUESITOS DE PREVENÇÃO DE INCÊNDIOS (IDI-PI) destina-se a aferir a adequada execução, pela CONCESSIONÁRIA, de seu Plano de Prevenção e Proteção Contra Incêndios, nos termos do ANEXO B – CADERNO DE ENCARGOS, assim como medir o nível de preparo da CONCESSIONÁRIA para prevenir, proteger e combater incêndios e acidentes nas áreas e instalações do PARQUE sob sua responsabilidade, atuando na prestação dos primeiros socorros no caso de ocorrências.

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

ID	QUESITO DE AVALIAÇÃO	NOTA			ORIENTAÇÃO
		A	B	C	
IDI-PI1	Execução do Plano de Prevenção e Proteção Contra Incêndios	1	0,5	0	O Plano de Prevenção e Proteção Contra Incêndios aprovado possui Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) válido, e a execução de sua programação é comprovada pela funcionalidade e manutenção dos equipamentos e pelo cumprimento integral dos treinamentos e simulados anuais?
IDI-PI2	Ações tomadas em face de ocorrências	1	0,5	0	As ocorrências atendidas pela Brigada de Incêndio foram devidamente registradas em Relatório de Ocorrência, incluindo o detalhamento da ação, o tempo de resposta e o resultado.
IDI-PI3	Inspeção de extintores	1	0,5	0	Todos os extintores de incêndio do PARQUE estão devidamente carregados (pressão na faixa verde do manômetro) e com o Selo de Conformidade do INMETRO válido, apresentando a data de inspeção e a próxima data de validade dentro do cronograma de manutenção?

IDI-PI4	Inspeção dos detectores e alarmes de incêndio	1	0,5	0	O sistema de detecção e alarme de incêndio está em perfeito estado de funcionamento, comprovado pela integridade dos equipamentos, prontidão de todos os componentes e pelo cumprimento integral do cronograma de testes e manutenção preventiva.
IDI-PI5	Treinamentos	1	0,5	0	Todos os empregados prestadores de serviço de brigada encontram-se em dia com a validade de seus cursos?

A: situação positiva ou regular

B: situação negativa ou irregular

4.6.1.1. A avaliação do quesito como ÓTIMO é atribuída quando o Plano de Prevenção de Incêndios é executado de forma completa, comprovado pela funcionalidade do sistema, pelo cumprimento integral dos treinamentos e manutenção dos equipamentos (extintores, alarmes, detectores).

4.6.1.2. A avaliação do quesito como SATISFATÓRIA corresponde ao cumprimento parcial do Plano, com a existência de desvios pontuais (ex: falha de um detector ou extintor próximo ao vencimento), que não comprometem a segurança global ou a capacidade de resposta da Brigada.

4.6.1.3. A avaliação do quesito como IRREGULAR caracteriza pelo não cumprimento do Plano, resultando em falhas graves e risco à segurança dos USUÁRIOS do PARQUE.

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

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

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

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

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

4.8. A Nota obtida pela CONCESSIONÁRIA no Indicador de Disponibilidade (IDI) será considerada na aferição da Nota Final, conforme os pesos indicados na Cláusula 2.7.

5. DO INDICADOR DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (IEU)

5.1. O Indicador de Experiência do Usuário (IEU) objetiva aferir o grau de satisfação dos USUÁRIOS em relação às experiências proporcionadas pela visita no PARQUE objeto da CONCESSÃO, por meio de questionários de satisfação aplicados diretamente aos USUÁRIOS pela CONCESSIONÁRIA com avaliação de conformidade pelo PODER CONCEDENTE, com apoio da AGRESPI.

5.1.1. Os questionários de satisfação a serem aplicados devem ser previamente aprovados pelo PODER CONCEDENTE e submetidos à ciência da CONCESSIONÁRIA.

5.1.2. Todos os custos decorrentes da concepção, implantação, execução e análise das pesquisas correrão por conta exclusiva da CONCESSIONÁRIA.

5.1.3.

5.1.4. A pesquisa de satisfação deverá observar os seguintes critérios técnicos e estatísticos mínimos, garantindo sua confiabilidade, representatividade e auditabilidade:

- a) Amostragem: o tamanho da amostra deve ser calculado para garantir nível de confiança 95 % e margem de erro 5%, considerada a população usuária do Parque, conforme metodologia científica amplamente aceita;
- b) Estratificação: a amostra deve ser estratificada de modo a representar adequadamente o perfil de uso do Parque, considerando, no mínimo, a distribuição dos usuários oriundos de diferentes bairros e regiões de Teresina;
- c) Periodicidade: a pesquisa será realizada com periodicidade trimestral, garantindo a captação de sazonalidades e a avaliação contínua da gestão.

5.2. Os questionários aplicados aos USUÁRIOS buscarão capturar a percepção destes quanto aos seguintes temas, minimamente, que poderão ser classificados de 0 (zero) a 10 (dez):

- a) **Diversidade de Atividades e Eventos no PARQUE**

- b) **Disponibilidade de Informações**
- c) **Satisfação Relativa aos Tempos de Espera**
- d) **Satisfação Relativa à Qualidade dos Produtos e SERVIÇOS no PARQUE**
- e) **Cortesia e Atendimento dos Funcionários da CONCESSIONÁRIA**
- f) **Acessibilidade na ÁREA DA CONCESSÃO**
- g) **Sensação de Segurança dos USUÁRIOS (Integridade Física)**
- h) **Manutenção e Conservação de Instalações, Espaços e SERVIÇOS de Visitação**

5.3. O PODER CONCEDENTE poderá, a qualquer tempo, auditar a metodologia, os dados brutos e os processos de cálculo, cabendo à CONCESSIONÁRIA fornecer todos os elementos e acessos necessários para tal verificação.

5.4. O plano amostral, o questionário e a metodologia de coleta e análise de dados deverão ser formalmente assinados por Estatístico, ou profissional equivalente com experiência comprovada, que assumirá a responsabilidade técnica pelos critérios estatísticos adotados.

5.5. A cada item da pesquisa deverá ser atribuída uma nota, sendo que, para o relatório, deverá ser calculada a nota média geral de todas as avaliações, a qual irá também de 0 (zero) a 10 (dez).

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

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