



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

PROC. 2022012310

FLS.: _____

RUBRICA: _____

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

PROC. 2022012310

FLS.: _____

RUBRICA: _____

SUMÁRIO

1. DAS DISPOSIÇÕES INTRODUTÓRIAS.....	3
2. DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA.....	4
3. DO COEFICIENTE DE DESEMPENHO DO PARQUE DE ANGRA DOS REIS	9
4. DA DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO.....	10



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

PROC. 2022012310

FLS.: _____

RUBRICA: _____

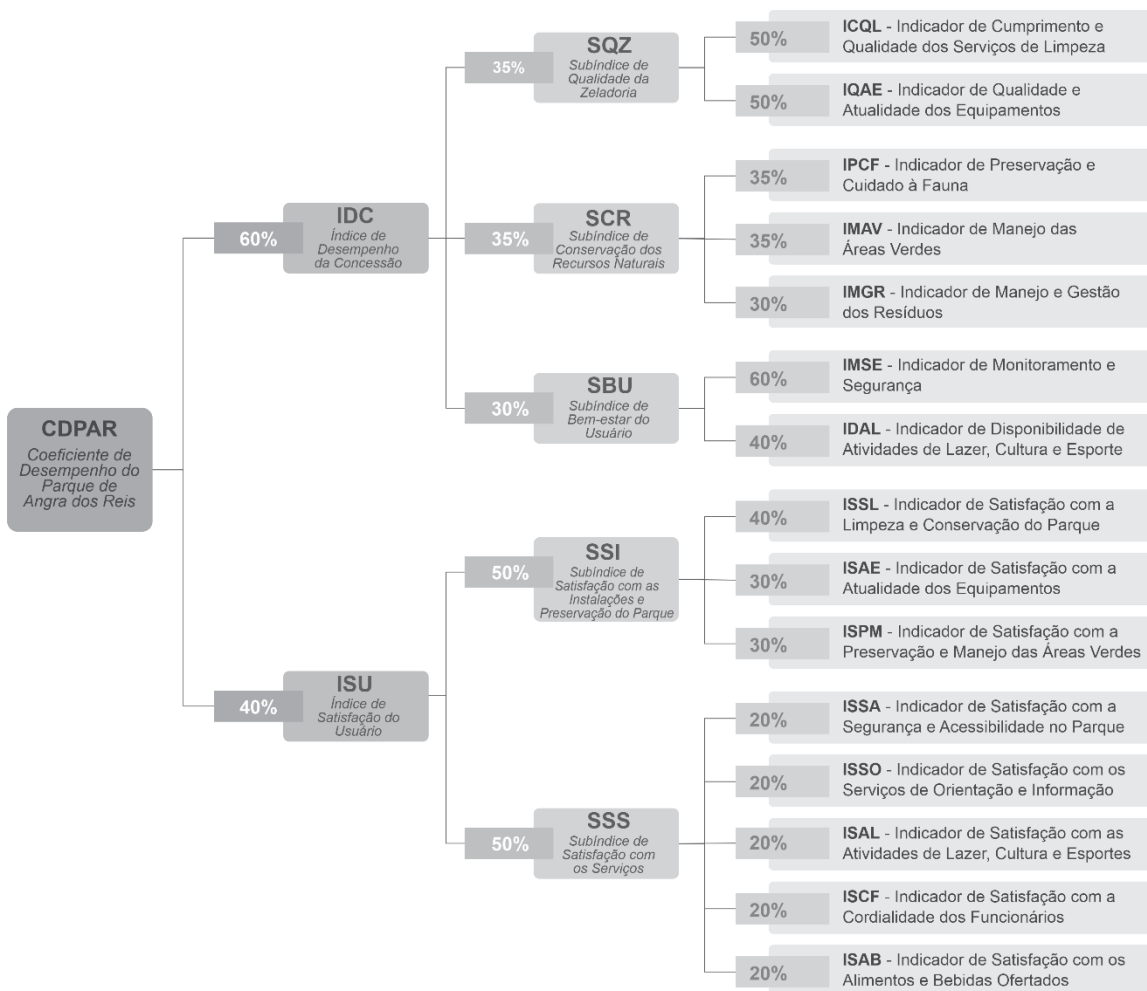
1. DAS DISPOSIÇÕES INTRODUTÓRIAS

- 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 DA ORDEM DE INÍCIO 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) SUBÍNDICES DE DESEMPENHO, e 15 (quinze) diferentes INDICADORES DE DESEMPENHO, que são apresentados e detalhados nos seguintes termos:





PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

PROC. 2022012310

FLS.: _____

RUBRICA: _____

- 2.2. A apuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA, por meio dos INDICADORES DE DESEMPENHO, se iniciará no 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DA ORDEM DE INÍCIO 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.
- 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%



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

PROC. 2022012310

FLS.: _____

RUBRICA: _____

				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%

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 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 no CONTRATO.

2.8. O PODER CONCEDENTE fará a seleção e contratação de Instituto de Pesquisa para realização da pesquisa de satisfação dos usuários, em conformidade ao definido em 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, para realização das pesquisas de satisfação dos usuários, será de responsabilidade do PODER CONCEDENTE e será realizado em conformidade ao definido em CONTRATO.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

PROC. 2022012310

FLS.: _____

RUBRICA: _____

- 2.8.2. O Instituto de Pesquisa 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 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

PROC. 2022012310

FLS.: _____

RUBRICA: _____

- 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 VERIFICADOR INDEPENDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

PROC. 2022012310

FLS.: _____

RUBRICA: _____

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. DO COEFICIENTE DE DESEMPENHO DO PARQUE DE ANGRA DOS REIS

- 3.1. 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.
- 3.2. 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 DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO, conforme a tabela abaixo:

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%



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

PROC. 2022012310

FLS.: _____

RUBRICA: _____

3.3. 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

4. DA DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

4.1. A seguir, são apresentados os INDICADORES DE DESEMPENHO que deverão ser aferidos no âmbito do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO relativamente aos SERVIÇOS delegados.

4.2. 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

PROC. 2022012310

FLS.: _____

RUBRICA: _____

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
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 DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

PROC. 2022012310

FLS.: _____

RUBRICA: _____

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
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 DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

PROC. 2022012310

FLS.: _____

RUBRICA: _____

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
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 DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

PROC. 2022012310

FLS.: _____

RUBRICA: _____

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
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 DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

PROC. 2022012310

FLS.: _____

RUBRICA: _____

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

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 DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

PROC. 2022012310

FLS.: _____

RUBRICA: _____

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
IMSE < 85,00%	0,00

Fórmula de referência:

$$\text{IMSE (\%)} = \frac{\sum \text{Disponibilidade Equip. (h)}}{\text{Tot. Equip. Mon. X 24h X Dias (h)}}$$

Onde:

IMSE: Indicador de Monitoramento e Segurança

∑ 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 DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

PROC. 2022012310

FLS.: _____

RUBRICA: _____

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 DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

PROC. 2022012310

FLS.: _____

RUBRICA: _____

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 ≥ 9,00	1,00
9,00 > ISSL ≥ 8,00	0,75
8,00 > ISSL ≥ 7,00	0,50
7,00 > ISSL ≥ 6,00	0,25
ISSL < 6,00	0,00

Fórmula de referência:

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

Onde:

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

∑ 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 DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

PROC. 2022012310

FLS.: _____

RUBRICA: _____

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 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
ISAE \geq 9,00	1,00
9,00 > ISAE \geq 8,00	0,75
8,00 > ISAE \geq 7,00	0,50
7,00 > ISAE \geq 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

Periodicidade: Semestral

Ativação: 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

PROC. 2022012310

FLS.: _____

RUBRICA: _____

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

∑ 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 DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

PROC. 2022012310

FLS.: _____

RUBRICA: _____

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

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 DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

PROC. 2022012310

FLS.: _____

RUBRICA: _____

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 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
ISSO \geq 9,00	1,00
9,00 > ISSO \geq 8,00	0,75
8,00 > ISSO \geq 7,00	0,50
7,00 > ISSO \geq 6,00	0,25
ISSO < 6,00	0,00

Fórmula de referência:

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

Onde:

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

\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 DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

PROC. 2022012310

FLS.: _____

RUBRICA: _____

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 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
ISAL ≥ 9,00	1,00
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 DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

PROC. 2022012310

FLS.: _____

RUBRICA: _____

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 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
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:

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

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: 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS/RJ

PROC. 2022012310

FLS.: _____

RUBRICA: _____

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 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
ISAB ≥ 9,00	1,00
9,00 > ISAB ≥ 8,00	0,75
8,00 > ISAB ≥ 7,00	0,50
7,00 > ISAB ≥ 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

∑ 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 DA ORDEM DE INÍCIO DO CONTRATO