



SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

## ANEXO VI – INDICADORES DE DESEMPENHO

**SUMÁRIO**

1.	MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO .....	3
2.	INDICADOR DE SEGURANÇA PATRIMONIAL E DO USUÁRIO E APOIO AO VISITANTE (ISU) 5	
3.	Indicador de LIMPEZA E GESTÃO DE RESÍDUOS (ILR) .....	8
4.	Indicador de INTEGRAÇÃO LOCAL (IIL) .....	12
5.	Indicador de SATISFAÇÃO DO VISITANTE (ISV) .....	15
6.	Indicador de MANUTENÇÃO DE ATIVOS E DA ÁREA DE CONCESSÃO (IMA).....	17
	APÊNDICE – AVALIAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADE .....	21
1.	Disposições Gerais sobre a avaliação de não conformidade .....	22
2.	Descrição das Avarias e de Mensuração das Não Conformidades .....	23

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

O presente ANEXO estabelece a sistemática de INDICADORES DE DESEMPENHO do CONTRATO, que será utilizada na mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA e, consequente, na determinação do valor da 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 4 grupos:

▪ **GESTÃO**

- Indicador de Segurança Patrimonial e de Usuários e Apoio ao Visitante ( $I_{SU}$ );
- Indicador de Limpeza e Gestão de Resíduos ( $I_{LR}$ );

▪ **INTEGRAÇÃO LOCAL**

- Indicador de Integração Local ( $I_{IL}$ ).

▪ **VISITAÇÃO**

- Indicador de Satisfação dos Visitantes ( $I_{SV}$ ).

▪ **MANUTENÇÃO**

- Indicador de Manutenção de Ativos e de Áreas de CONCESSÃO ( $I_{MA}$ ).

1.2. Sem prejuízo da eventual coleta de dados diretamente pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar para o VERIFICADOR INDEPENDENTE todas as informações e documentação necessárias ao cômputo dos INDICADORES DE DESEMPENHO 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 o seu resultado anual calculado por meio de uma média aritmética das medidas efetuadas ao longo do ano, sendo o efeito conjunto dos cinco indicadores denominado Nota Intermediária ( $NI$ ) e definido pela seguinte fórmula:

$$NI = 30\% * I_{SU} + 25\% * I_{LR} + 10\% * I_{IL} + 20\% * I_{SV} + 15\% * I_{MA}$$

1.5. Será avaliado o percentual de contratação de funcionários diretos e terceirizados domiciliados no entorno da ÁREA DA CONCESSÃO, sendo que o indicador será mensurado por meio da quantidade anual de colaboradores que possuam vínculo trabalhista ou empregatício com a CONCESSIONÁRIA, com moradia comprovada de, no mínimo, 12 (doze) meses antes de sua

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

admissão pela CONCESSIONÁRIA, nos Municípios de Iporanga e Apiaí. A partir do percentual aferido será calculado um bônus que será adicionado a Nota Final dos indicadores.

Porcentual de Mão de Obra de Residente Local	BONUS
$a \geq 75\%$	15
$50\% \leq a < 75\%$	10
$25\% \leq a < 50\%$	5
$a < 25\%$	0

$$NF = NI + BONUS$$

- 1.5.1. Para fins de cálculo da Nota Intermediária a que alude o item 1.5, acima, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, perante o VERIFICADOR INDEPENDENTE, a comprovação dos vínculos trabalhistas ou empregatícios, conforme o caso, que venha a possuir, até a data de realização de cada avaliação, com funcionários diretos e terceirizados domiciliados nos Municípios de Iporanga e Apiaí.
- 1.5.2. Para a comprovação do vínculo de que trata o item 1.5.1, acima, a CONCESSIONÁRIA poderá apresentar ao VERIFICADOR INDEPENDENTE documentação, incluindo, mas não se limitando ao registro na carteira profissional, ficha de empregado, contrato de trabalho ou contrato de prestação de serviços de qualquer natureza.
- 1.5.3. A não-apresentação da documentação comprobatória por PARTE da CONCESSIONÁRIA não ensejará direito à bonificação.
- 1.6. A partir da  $NF$  apurada anualmente obtêm-se o percentual adicional da OUTORGA VARIÁVEL devida pela CONCESSIONÁRIA a título de remuneração por desempenho, pelo prazo de 12 (doze) meses subsequentes. O valor percentual da outorga variável irá variar entre 1,00% e 2,15%. O percentual referente a outorga variável a ser pago pela CONCESSIONÁRIA será dado pela fórmula conforme fórmula:

$$OV = 1,15 + \left( \frac{100 - NF}{100} \right)$$

- 1.7. As medições dos INDICADORES DE DESEMPENHO deverão 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 6.5 deste ANEXO.
- 1.8. O desempenho da CONCESSIONÁRIA será calculado, por meio da  $NF$ , a cada 12 (doze) meses, contados da assinatura do TERMO DE ENTREGA DO BEM PÚBLICO.

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

- 1.8.1. A primeira mensuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO ocorrerá entre o 13º (décimo terceiro) e o 24º (vigésimo quarto) mês contado da assinatura do TERMO DE ENTREGA DO BEM PÚBLICO, culminando na indicação, pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, do valor a ser pago no ano subsequente, à título OUTORGA VARIÁVEL, pela CONCESSIONÁRIA ao CONCEDENTE. O valor será devido a partir do 25º (vigésimo quinto) mês contado da assinatura do TERMO DE ENTREGA DO BEM PÚBLICO.
- 1.8.2. As mensurações dos períodos subsequentes ocorrerão de maneira similar ao disposto no item 1.8.1, acima.
- 1.9. A metodologia de cálculo dos indicadores que compõem a *NF* atribuída à CONCESSIONÁRIA é detalhada a seguir, devendo ser consideradas as regras de arredondamento na numeração decimal constantes da norma ABNT NBR 5891, não conservando nenhum algarismo após a vírgula, para os cálculos dos índices de desempenho.

**2. INDICADOR DE SEGURANÇA PATRIMONIAL E DO USUÁRIO E APOIO AO VISITANTE ( $I_{su}$ )**

- 2.1. A avaliação quadrimestral do Indicador de Segurança Patrimonial e do Usuário e Apoio ao Visitante será constituída pelo somatório das notas de avaliação atribuídas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE aos quesitos estabelecidos no quadro abaixo:

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

#	Quesito	Medição	Fórmula - índice de desempenho	Gradação	
Q1	Postos de vigilância deverão estar sempre operantes durante os horários pré-determinados no PLANO DE GESTÃO E OPERAÇÃO	Verificação se a CONCESSIONÁRIA atende aos postos de vigilância, que deverão estar operantes durante os horários pré-determinados pelo Plano de Segurança Patrimonial. Considera-se posto operante quando constatada a presença de vigilante devidamente uniformizado e equipado, no posto apropriado, dentro do horário pré-determinado.	$I_{D1} = \frac{\text{\# postos vigilância operantes}}{\text{\# total postos vigilância}} (\%)$	$90\% \leq I_{D1}$	2,0
				$90\% > I_{D1} \geq 75\%$	1,5
				$75\% > I_{D1} \geq 50\%$	1,0
Q2	Presença de usuários desacompanhados nas áreas restritas à visitação	Verificação do número de ocorrências da presença de usuários a áreas restritas à visitação em locais onde seja permitida somente com acompanhamento de membros da equipe da CONCESSIONÁRIA. Para fins de avaliação, a verificação deverá ser feita durante um período mínimo de 15 dias contínuos, quando deverão ser contabilizadas as ocorrências.	$I_{D4} = \text{\# de ocorrências identificadas durante período de monitoramento (15 dias)}$	$0 = I_{D4}$	2,0
				$1 \leq I_{D4}$	0,0
Q3	Atendimento à Norma ABNT NBR 15505-1 – Turismo com atividades de caminhada e em atrativos que demandem serviços de MONITORIA AMBIENTAL em função dos riscos existentes	Verificação do atendimento à referida norma em relação à adequada utilização de MONITORES AMBIENTAIS em atividades de caminhada (trilhas) e tirolesa.	$I_{D1} = \frac{\text{\# monitores utilizados}}{\text{\# necessário de monitores}} (\%)$	$90\% \leq I_{D1}$	2,0
				$90\% > I_{D1} \geq 75\%$	1,5
				$75\% > I_{D1} \geq 50\%$	1,0
				$50\% > I_{D1}$	0,0
Q4	Apoio e orientação à visitação	Verificação de presença e nível de conservação de placas de informação e sinalização para adequado direcionamento dos USUÁRIOS nas infraestruturas de todos os Núcleos e a disponibilidade de material de	$I_{D2} = \text{\# total de NC de todos os núcleos}$	$0 = I_{D2}$	2,0

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Q5	Disponibilização de canais de ouvidoria ao público em geral	Verificação de disponibilidade contínua dos canais de OUVIDORIA ao público em geral, utilizando-se, no mínimo, de um número de telefone ou de um endereço de e-mail. Um canal será considerado disponível desde que não fique inoperante por mais de 120 minutos contínuos por dia ou por mais de 180 minutos acumulados ao longo de 15 dias seguidos de operação (período mínimo de avaliação a ser considerado).	$I_{D4} = 1$ (se disponível)  $I_{D4} = 0$ (se não disponível)	$1 = I_{D4}$	2,0
Somatório - Asu					

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

2.1.1. O valor total da avaliação quadrimestral irá variar entre “0” (zero) e “10” (dez) pontos e será calculada por meio da seguinte fórmula:

$$A_{SU} = \sum_{1}^n NA_n$$

Em que:

$A_{SU}$  = Somatório das notas de avaliação do Indicador de Segurança Patrimonial e do Usuário e Apoio ao Visitante;

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

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

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

2.1.3. Aplicando-se a  $A_{SU}$  anual na tabela de gradação, abaixo, encontra-se o valor do Indicador de Segurança Patrimonial e do Usuário e Apoio ao Visitante ( $I_{SU}$ ), o qual será utilizado no cálculo da NF, conforme descrito no item 1.4 deste ANEXO.

Aferição	$I_{SU}$
$A_{SU} > 9$	100
$9 \geq A_{SU} > 8$	90
$8 \geq A_{SU} > 6$	75
$6 \geq A_{SU} > 4$	50
$4 \geq A_{SU} > 2$	25
$2 \geq A_{SU}$	0

### 3. INDICADOR DE LIMPEZA E GESTÃO DE RESÍDUOS ( $I_{LR}$ )

3.1. A avaliação quadrimestral do Indicador de Limpeza e Gestão de Resíduos será constituída pelo somatório das notas de avaliação atribuídas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE a seis quesitos, conforme quadro abaixo:



SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

INDICADOR DE LIMPEZA E GESTÃO DE RESÍDUOS (I <sub>LR</sub> )						
#	Quesito	Medição	Fórmula - índice de desempenho	Gradação		NA
Q1	Lixeiras para coleta seletiva em adequadas condições de uso	Verificação das condições de uso das lixeiras coletoras dos Núcleos: presença de saco de lixo, ausência de rachaduras, tampa não danificada (em caso de modelo de lixeira com tampa), utilização das cores seletivas adequadas, correta fixação em suportes ou em bases (dependendo do modelo das lixeiras utilizadas). O “#” total de lixeiras coletoras também deverá incluir as dos sanitários públicos.	$I_{D1} = \frac{\# \text{ lixeiras em condições de uso}}{\# \text{ total lixeiras instaladas}} (\%)$	$90\% \leq I_{D1}$	2,0	
				$90\% > I_{D1} \geq 75\%$	1,5	
				$75\% > I_{D1} \geq 50\%$	1,0	
				$50\% > I_{D1}$	0,0	
Q2	Lixeiras e cestas de coleta de resíduos disponíveis para receber novos resíduos, sem a ocorrência de vazamento ou transbordo	Verificação da disponibilidade das lixeiras dos Núcleos, buscando identificar se há vazamentos ou transbordos de resíduos nas lixeiras coletoras. Estão incluídas as lixeiras coletoras dos sanitários públicos.	$I_{D2} = \frac{\# \text{ lixeiras disponíveis para uso}}{\# \text{ total lixeiras instaladas}} (\%)$	$95\% \leq I_{D2}$	2,0	
				$95\% > I_{D2} \geq 90\%$	1,5	
				$90\% > I_{D2}$	0,0	
Q3	Locais apropriados para armazenar resíduos coletados nos núcleos até a destinação para a coleta pública	Verificação da existência e disponibilização de locais apropriados para armazenamento (volume disponível e instalação) de resíduos coletados dos Núcleos até a destinação para coleta pública. A coleta dos resíduos das lixeiras deve ser frequente, de forma a evitar a proliferação de insetos e outros animais, mau cheiro e incômodo aos USUÁRIOS. Os resíduos coletados deverão ser acondicionados em recipientes fechados até que seja realizada a coleta pública.	$I_{D3} = \frac{\# \text{ locais apropriados p/ armazenagem}}{\# \text{ total locais p/ armazenagem}} (\%)$	$100\% = I_{D3}$	2,0	
				$100\% > I_{D3}$	0,0	

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Q4	Frequência de limpeza e higienização de sanitários públicos (frequência de atividades de limpeza e de reposição de descartáveis)	Verificação do nível de cumprimento das tarefas (via registro sistêmico) conforme periodicidades definidas no plano operacional de limpeza e da adequada reposição de descartáveis. Não Conformidades (NC) serão computadas com a identificação de qualquer descumprimento da programação de atividades ou do não atendimento a demandas não programadas. A vistoria deverá ser feita, no mínimo, por 6 (seis) dias operacionais (abertos ao público) consecutivos ou alternados, limitados a um período máximo de 30 dias corridos. As vistorias deverão ser realizadas, no mínimo, a cada 4 (quatro) horas, ao longo de todo o período de funcionamento diário dos sanitários dos núcleos. Os 6 (seis) dias de vistoria deverão cobrir todos os dias operacionais da semana (dentro da faixa de segunda-feira a domingo).	$I_{D4}$ = # total de NC de todos os núcleos	$1 \geq I_{D4}$	2,0	
				$1 < I_{D4}$	0,0	
Q5	Sanitários públicos deverão ter adequado fornecimento / reposição de produtos de higiene disponíveis (sabonete, papel higiênico, papel toalha e/ou secador de mãos)	Vistoria técnica prestada por profissional especializado (sob responsabilidade do VERIFICADOR INDEPENDENTE), qualificando o nível de limpeza e higiene através de índices de desempenho de 1,0 a 5,0, onde 1,0 é o índice que significa a mais baixa qualidade e 5,0 a mais alta. A vistoria deverá ser feita, no mínimo, em 6 (seis) dias operacionais (abertos ao público) consecutivos ou alternados, limitados a um período máximo de 30 (trinta) dias corridos. As vistorias deverão ser realizadas, no mínimo, a cada 2 (duas) horas, ao longo de todo o período de funcionamento diário dos núcleos. Os 6 (seis) dias de vistoria deverão cobrir todos os dias operacionais da semana (dentro da faixa de 2ª feira a domingo).	$I_{D5}$ = de 1,0 a 5,0 (resolução de 0,5)	$4,0 \leq I_{D5}$	2,0	
				$4,0 > I_{D5} \geq 3,0$	1,5	
				$3,0 > I_{D5} \geq 2,0$	1,0	
				$2,0 > I_{D5}$	0,0	
Q6	Manutenção de áreas verdes em trilhas	Verificação de Não-Conformidade (NC) nos serviços de roçagem em trilhas. A vistoria deverá ser realizada	$I_{D6}$ = # NC identificadas em vistoria	$1 \geq I_{D6}$	2,0	

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

		no período de até 2 dias seguidos para todos os Núcleos e abranger somente áreas de circulação das trilhas.		$1,0 > I_{D6} \geq 3,0$	1,5	
				$3,0 > I_{D6} \geq 5,0$	1,0	
				$5,0 > I_{D6}$	0,0	
Somatório - $A_{LR}$						

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

3.1.1. O valor total da avaliação quadrimestral irá variar entre “0” (zero) e “12” (doze) pontos e será calculada por meio da seguinte fórmula:

$$A_{LR} = \sum_{1}^n NA_n$$

Em que:

$A_{LR}$  = Somatório das notas de avaliação do Indicador de Limpeza e Gestão de Resíduos;

$NA_n$  = Nota de avaliação referente ao quesito “n”, relativa ao  $I_{Dn}$  dado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

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

3.1.2. A  $A_{LR}$  anual será a média aritmética das 3 (três) avaliações quadrimestrais realizadas no período de 12 (doze) meses.

3.1.3. Aplicando-se a  $A_{LR}$  anual na tabela de gradação, abaixo, encontra-se o valor do Indicador de Limpeza e Gestão de Resíduos ( $I_{LR}$ ), o qual será utilizado no cálculo da NF, conforme descrito no item 1.54 deste ANEXO.

Aferição	$I_{LR}$
$A_{LR} > 10$	100
$10 \geq A_{LR} > 8$	90
$8 \geq A_{LR} > 6$	75
$6 \geq A_{LR} > 4$	50
$4 \geq A_{LR} > 2$	25
$2 \geq A_{LR}$	0

#### 4. INDICADOR DE INTEGRAÇÃO LOCAL ( $I_{IL}$ )

4.1. A avaliação quadrimestral do Indicador de Integração Local será constituída pelo somatório das notas de avaliação atribuídas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE a três quesitos, conforme quadro abaixo:

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

INDICADOR DE INTEGRAÇÃO LOCAL (I <sub>IL</sub> )						
#	Quesito	Medição	Fórmula - índice de desempenho	Gradação		NA
Q1	Capacitação de residentes do entorno na temática técnico-operacional e em serviços e receptivos	Verificação se CONCESSIONÁRIA disponibiliza, aos residentes cadastrados do entorno, no mínimo 20% das vagas do curso de capacitação, por ano. A CONCESSIONÁRIA deverá comprovar disponibilização do treinamento por meio de divulgação do treinamento em meio eletrônico e nas instalações do PETAR.	$I_{D1} = \frac{\text{\# Vagas disponibilizadas a moradores no entorno/ano}}{\text{\#Vagas Disponibilizadas/ano}} (\%)$	$20\% \leq I_{D1}$	2,0	
				$20\% > I_{D1} \geq 15\%$	1,5	
				$15\% > I_{D1} \geq 10\%$	1,0	
				$10\% > I_{D1}$	0,0	
Q2	Capacitação em monitoria	Verificação se CONCESSIONÁRIA disponibiliza, aos residentes cadastrados do entorno, no mínimo 20% das vagas do curso de capacitação, por ano. A CONCESSIONÁRIA deverá comprovar disponibilização do treinamento por meio de divulgação do treinamento em meio eletrônico e nas instalações do PETAR.	$I_{D2} = \frac{\text{\# Vagas disponibilizadas a moradores no entorno/ano}}{\text{\#Vagas Disponibilizadas/ano}} (\%)$	$20\% \leq I_{D2}$	2,0	
				$20\% > I_{D2} \geq 15\%$	1,5	
				$15\% > I_{D2} \geq 10\%$	1,0	

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

				10% > I <sub>D2</sub>	0,0	
Q3	Qualificação da equipe de treinamento/capacitação	Verificação de avaliação dos capacitadores/instrutores realizadas pelos alunos dos treinamentos aplicados no período. Inclui avaliações de capacitandos funcionários da CONCESSIONÁRIA e de residentes do entorno. Os dados e notas a serem verificados deverão ser provenientes das fichas de avaliações aplicadas ao final dos treinamentos, preenchidas pelos capacitandos. A média aritmética de todas as avaliações feitas para os cursos do período (notas de 1 a 10, sendo 1, a menor nota e 10 a maior) será utilizada como valor final para avaliação.	$I_{D3} = \overline{A_n}$  (n = todas as avaliações registradas em todos os treinamentos ministrados) (resolução das notas: 0,5)	8,5 ≤ I <sub>D3</sub>	2,0	
				8,5 > I <sub>D3</sub> ≥ 6	1,5	
				6 > I <sub>D3</sub> ≥ 5	1,0	
				5 > I <sub>D3</sub>	0,0	
				Somatório - A <sub>IL</sub>		

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

- 4.2. O valor total da avaliação quadrimestral irá variar entre “0” (zero) e “6” (seis) pontos e será calculada por meio da seguinte fórmula:

$$A_{IL} = \sum_{1}^n NA_n$$

Em que:

$A_{IL}$  = Somatório das notas de avaliação do Indicador de Integração Local;

$NA_n$  = Nota de avaliação referente ao quesito “n”, relativa ao  $I_{Dn}$  dado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

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

- 4.2.1. A  $A_{IL}$  anual será a média aritmética das 3 (três) avaliações quadrimestrais realizadas no período de 12 (doze) meses.
- 4.2.2. Aplicando-se a  $A_{IL}$  anual na tabela de gradação, abaixo, encontra-se o valor do Indicador de Integração Local ( $I_{IL}$ ), o qual será utilizado no cálculo da NF, conforme descrito no item 1.5 deste ANEXO.

Aferição	$I_{IL}$
$A_{IL} > 5,0$	100
$5,0 \geq A_{IL} > 3,5$	90
$3,5 \geq A_{IL} > 2,5$	75
$2,5 \geq A_{IL} > 1,0$	50
$1 \geq A_{IL} > 0$	0

**5. INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO VISITANTE ( $I_{SV}$ )**

- 5.1. O Indicador de Satisfação do Visitante tem como principal objetivo identificar o grau de satisfação em relação às experiências proporcionadas pela visitação do PETAR, conforme programa de pesquisa para avaliação da satisfação do USUÁRIO e das comunidades do entorno.
- 5.2. A pesquisa de satisfação será realizada por meio de questionário aplicado por equipe a ser contratada pela CONCESSIONÁRIA, por meio de entrevistas presenciais com os USUÁRIOS, respeitando-se o princípio de aleatoriedade, ou por meio de preenchimento voluntário do USUÁRIO em equipamento eletrônico instalado nas dependências do Parque, com frequência mínima quadrimestral.
- 5.3. A amostra de respostas dos questionários deverá ser de pelo menos 600 (seiscentos) USUÁRIOS por ano, devendo ter margem de erro de 5% (cinco por cento) e grau de confiança de 95% (noventa

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

e cinco por cento), e deverá identificar qual (ou quais) Núcleo(s) foi utilizado pelo USUÁRIO. Essa amostra deve ser distribuída proporcionalmente para cada quadrimestre de realização da pesquisa.

- 5.3.1. Os questionários deverão ser aplicados de forma presencial, ou seja, os respondentes deverão estar no PETAR, seja com pesquisador, seja com totens.
- 5.3.2. A estratificação da amostra deverá considerar a quantidade de USUÁRIOS em cada Núcleo.
- 5.4. Os questionários deverão abranger, minimamente, os seguintes temas relacionados a todos os Núcleos dentro da ÁREA DE CONCESSÃO: estado de conservação da infraestrutura (edificações, mobiliário urbano, áreas verdes e instalações em geral), qualidade da higiene e limpeza, qualidade dos serviços de atendimento ao público (cortesia dos funcionários e tempo de atendimento), qualidade da sinalização e satisfação geral.
- 5.5. Os questionários aplicados pela CONCESSIONÁRIA deverão realizar a diferenciação entre a avaliação dos serviços de monitoria ambiental prestados pelos MONITORES AMBIENTAIS AUTÔNOMOS aos USUÁRIOS e a avaliação dos demais indicadores relacionados à prestação do SERVIÇO ADEQUADO objeto do CONTRATO pela CONCESSIONÁRIA.
- 5.5.1. As avaliações e notas relacionadas à prestação dos serviços de monitoria ambiental pelos MONITORES AMBIENTAIS AUTÔNOMOS não comporão a avaliação do cumprimento dos INDICADORES DE DESEMPENHO pela CONCESSIONÁRIA, devendo a CONCESSIONÁRIA consolidá-las e repassar as informações para o CONCEDENTE e FUNDAÇÃO FLORESTAL, conforme disposto no ANEXO V.
- 5.6. Embora os temas citados façam parte das características mínimas dos Núcleos a serem avaliadas pelos USUÁRIOS, apenas a questão de satisfação geral do USUÁRIO será utilizada para fins de cômputo do  $I_{SV}$ .
- 5.7. A pesquisa deverá ser realizada pela CONCESSIONÁRIA ao longo de 12 (doze) meses, período coincidente com a apuração anual da NF, utilizando apenas um método de obtenção dos dados para o cômputo do indicador para cada intervalo de apuração da Nota Final.
- 5.8. A pesquisa deverá solicitar que os USUÁRIOS avaliem a satisfação geral em relação ao Núcleo ou aos Núcleos utilizado(s) em uma escala de números inteiros de 01 (um) a 05 (cinco), sendo que 01 (um) representa uma experiência péssima e 05 (cinco) uma experiência ótima.
- 5.9. O Índice de Satisfação do Visitante ( $I_{SV}$ ) será obtido por meio do cálculo do índice de avaliações baixas ( $I_{AB}$ ), calculado pela divisão da somatória dos totais de questões (avaliações) de nível "1" e "2" pela totalidade das questões válidas realizadas ao longo dos 12 meses anteriores à apuração da NF, conforme fórmula a seguir:

$$I_{AB}(\%) = \frac{(Nav_1 + Nav_2)}{Nav_{total}}$$

Em que:

$Nav_1$  = número de questões em que a questão sobre satisfação geral dos USUÁRIOS dos Núcleos foi avaliada com nota "1";



SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

$Nav_2$  = número de questões em que a questão sobre satisfação geral dos USUÁRIOS dos Núcleos foi avaliada com nota “2”;

$Nav_{total}$  = número total de questões com respostas válidas à questão de satisfação geral dos USUÁRIOS.

- 5.10. Consideram-se respostas válidas todas aquelas em que o USUÁRIO atribui uma nota entre 01 (um) e 05 (cinco), excluindo a questão em que o USUÁRIO respondeu com “não sei” ou “não utilizei”, ou qualquer outra avaliação que não esteja entre os valores de 01 (um) a 05 (cinco).
- 5.11. O Indicador de Satisfação do Visitante ( $I_{SV}$ ) será obtido a partir da seguinte tabela de gradação do Índice de Avaliação Baixa ( $I_{AB}$ ):

Aferição	$I_{SV}$
$I_{AB}(\%) \geq 40\%$	0
$30\% \leq I_{AB}(\%) < 40\%$	50
$25\% \leq I_{AB}(\%) < 30\%$	75
$10\% \leq I_{AB}(\%) < 25\%$	90
$I_{AB}(\%) < 10\%$	100

**6. INDICADOR DE MANUTENÇÃO DE ATIVOS E DA ÁREA DE CONCESSÃO ( $I_{MA}$ )**

- 6.1. O Indicador de Manutenção de Ativos e da ÁREA DE ACONCESSÃO ( $I_{MA}$ ) mede o nível de conservação dos ativos existentes dentro da ÁREA DA CONCESSÃO.
- 6.2. Entende-se como bom nível de conservação a inexistência de Não Conformidade (NC), verificada por meio de inspeções feitas em vistorias técnicas, conforme disposto no Apêndice do presente ANEXO. A periodicidade das vistorias dependerá dos itens a serem medidos, conforme será descrito adiante.
- 6.3. Serão avaliados 5 (cinco) 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

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

- 6.4. Estas vistorias serão de responsabilidade do VERIFICADOR INDEPENDENTE e deverão ser realizadas com periodicidade anual, conforme tabela a seguir, que indica o número de meses do intervalo de medição.
- 6.5. 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 deste ANEXO.

ITENS	DESCRIÇÃO	PERIODICIDADE (EM MESES)	NÃO CONFORMIDADE	GRAU DE CRITICIDADE		
				MÍNIMO	MÉDIO	CRÍTICO
a	Instalações elétricas	12	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	12	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 e Vigilância	12	Câmeras de vigilância em falha.			
d	Instalações Hidráulicas	12	Presença de vazamentos e rompimentos.			
		2	Presença de entupimentos.			
		12	Falta de limpeza e higiene dos reservatórios d'água.			
e	Obras Civis	12	Presença de trincas/fissuras em revestimentos e em elementos estruturais.			
		12	Presença de umidade nas			

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

ITENS	DESCRIÇÃO	PERIODICIDADE (EM MESES)	NÃO CONFORMIDADE	GRAU DE CRITICIDADE		
				MÍNIMO	MÉDIO	CRÍTICO
			paredes, forros e em elementos estruturais.			

6.6. Os critérios e forma de avaliação das Não-Conformidades em cada subitem são detalhados no Apêndice deste ANEXO.

6.7. 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;
- A média de cada um dos itens corresponderá à média aritmética das notas dos itens que o compõem.

6.8. 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 (de 1 a 3);

$i$  = representa cada item de avaliação (de 1 a 5);

6.9. A avaliação do item "e. Obras Civas" deverá considerar o PLANO DE INTERVENÇÕES.

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

Aferição	$I_{MA}$
$I_c \geq 90\%$	100
$85\% \leq I_c < 90\%$	90

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

$80\% \leq I_C < 85\%$	75
$70\% \leq I_C < 80\%$	50
$I_C < 70\%$	0

- 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 DE CONCESSÃO ( $I_{MA}$ ).

MINUTA

**APÊNDICE – AVALIAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADE**

MINUTA

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

O presente Apêndice descreve de que forma identificar e avaliar as Não Conformidades (NC) que compõem o Indicador de Manutenção de Ativos e da ÁREA DE CONCESSÃO ( $I_{MA}$ ), conforme estabelecido no presente ANEXO.

As seções a seguir apresentam as definições e os critérios utilizados para identificação e mensuração das Não Conformidades.

## 1. DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE A AVALIAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADE

As definições dos termos utilizados no presente ANEXO seguem as definições da norma ABNT NBR 5462 – Manutenibilidade e Confiabilidade, a ABRAMAN (Associação Brasileira de Manutenção), conforme o livro “A falha não é uma opção”, do Eng. José Wagner Braidotti Jr, e com a norma do IBAPE (Instituto Brasileiro de Avaliações e Perícias de Engenharia) Nacional referente ao grau de criticidade de falhas e anomalias.

### 1.1. Definições

Para avaliação das Não Conformidades, adota-se as seguintes definições:

<b>ITEM</b>	Qualquer parte, componente, dispositivo, subsistema, unidade funcional, equipamento ou sistema que possa ser considerado individualmente.
<b>DEFEITO ou FALHA PARCIAL</b>	Qualquer desvio de uma característica de um ITEM em relação aos seus requisitos.  Interpretação: qualquer alteração das condições do ITEM que não impeça o desempenho da sua função, mesmo que parcialmente.  Exemplo: aquecimento que não interfere na capacidade do ITEM, vibração que também não interfere na capacidade do item de desempenhar sua função.
<b>FALHA ou FALHA COMPLETA</b>	Término da capacidade de um ITEM de desempenhar a função requerida.  Interpretação: qualquer ocorrência que impede totalmente o ITEM de desempenhar sua função a que foi destinado.  Exemplo: quebra do eixo da bomba, impedindo completamente a continuidade do bombeamento (da funcionalidade da bomba).
<b>CAUSA DE FALHA</b>	Circunstâncias relativas ao projeto, fabricação ou uso que conduzem à FALHA.

### 1.2. Classificação quanto ao grau de criticidade

A classificação quanto à criticidade de um DEFEITO ou FALHA deve ser realizada levando em consideração aspectos técnicos, como probabilidade de causar acidentes, custo de reparo, grau de deterioração, comprometimento do valor imobiliário e perda do desempenho desejado.

Para os fins do presente ANEXO adota-se a Norma de Inspeção Predial Nacional, aprovada em outubro de 2012, do Instituto Brasileiro de Avaliações e Perícias de Engenharia-Nacional (IBAPE Nacional), que classifica os DEFEITOS e FALHAS nos seguintes graus de risco:

- **CRÍTICO:** risco de provocar danos contra a saúde e segurança das pessoas e do meio ambiente; perda excessiva de desempenho e funcionalidade causando possíveis paralisações; aumento excessivo de custo de manutenção e recuperação; comprometimento sensível de vida útil.

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

- **MÉDIO:** risco de provocar a perda parcial de desempenho e funcionalidade da edificação sem prejuízo à operação direta de sistemas, e deterioração precoce.
- **MÍNIMO:** risco de causar pequenos prejuízos à estética ou atividade programável e planejada, sem incidência ou sem a probabilidade de ocorrência dos riscos críticos e regulares, além de baixo ou nenhum comprometimento do valor imobiliário.

**1.3. Regra de arredondamento para o cálculo de não conformidade**

Na hipótese em que o resultado do cálculo da razão entre a quantidade inspecionada e a quantidade amostrada total resulte em um número decimal, o arredondamento do valor resultante deverá ser sempre para cima.

Exemplo:

$R = \text{razão entre quantidade de itens em falha e a quantidade de itens inspecionados} \Rightarrow R = 5/4 = 1,25 \Rightarrow$  arredondamento para cima  $\Rightarrow R = 2$ .

**1.4. Metodologia utilizada para definição dos percentuais de amostragem e tolerância**

A metodologia utilizada para a definição dos percentuais de amostragem e tolerância agrega um conjunto de aspectos que devem ser levados em consideração quando da sua definição. Considera-se os seguintes aspectos principais:

- I. Nível de exigência seguindo a prioridade abaixo:
  1. segurança dos usuários, funcionários e das instalações e equipamentos
  2. funcionalidade das instalações e equipamentos
  3. conforto dos usuários
- II. Quantidade de equipamentos e partes da mesma categoria, instalados nas edificações a serem inspecionadas;
- III. Dificuldade de acesso aos itens a serem inspecionados e recursos disponíveis para execução da inspeção;
- IV. Experiências anteriores em equipamentos e instalações similares;
- V. Histórico de falhas dos tipos de equipamentos e instalações envolvidas e seu grau de risco;
- VI. Parâmetros de amostragem normalmente utilizados no mercado de inspeção não há uma regra geral para definição);
- VII. Profissionais de inspeção recomendam que o levantamento de dados não seja feito por amostragem ou vistorias parciais.

Portanto, a metodologia para a definição dos percentuais de amostragem e tolerância considerou os aspectos acima citados, tendo sido feita uma análise específica para cada uma das avarias definidas no item a seguir.

**2. Descrição das Avarias e de Mensuração das Não Conformidades**

## **2.1. Instalações Elétricas**

### **I. Fiação exposta, sem proteção**

Critério de avaliação: não poderá haver nenhuma fiação exposta pertencente às instalações elétricas das edificações. Toda a fiação deverá estar embutida em eletrodutos internos ou externos a estruturas e/ou vedações com a sua proteção isolante intacta.

Amostragem: não aplicável. Toda a instalação deverá ser vistoriada.

Tolerância: 0%.

### **II. Aterramento em falha funcional (parcial ou completa)**

Critério de avaliação: o estado do sistema de aterramento não poderá deixar de atender, na sua totalidade, as recomendações das normas NR-10 e ABNT NBR-5419-3 [1 – 2], que serão verificadas através de inspeção que sigam, no mínimo, os seguintes procedimentos:

- a. avaliar a integridade e das condições físicas (verificar se existe conexões corroídas, cabos de aterramento soltos, danificados ou inexistentes etc.).
- b. Medir a resistência ôhmica de aterramento e da sua continuidade.
- c. medir a resistividade do solo em locais urbanizados (asfalto, concreto etc.), verificando se a resistência medida está compatível com o arranjo e as dimensões do sistema de aterramento.
- d. verificar a interligação dos subsistemas de aterramento das edificações, através de ligação equipotencial de baixa impedância.

Amostragem: não aplicável. Todos os sistemas e subsistemas de aterramento das edificações deverão ser inspecionados.

Tolerância: 0%. Todos os sistemas instalados deverão atender plenamente às normas citadas.

### **III. SPDA em falha funcional (parcial ou completa)**

Critério de avaliação: o estado do SPDA (Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas) não poderá deixar de atender, na sua totalidade, às condições definidas na norma técnica ABNT NBR 5419, conforme as diretrizes abaixo:

- a. o SPDA deverá estar conforme o projeto;
- b. todos os componentes do SPDA deverão estar em bom estado, e as conexões e fixações estão firmes e livres de corrosão;
- c. o valor da resistência de aterramento deverá ser compatível com o arranjo e com as dimensões do subsistema de aterramento, e com a resistividade do solo. Excetuam-se desta exigência os sistemas que usam as fundações como eletrodo de aterramento;
- d. todas as construções acrescentadas à estrutura posteriormente à instalação original deverão estar integradas no volume a proteger, mediante ligação ao SPDA ou ampliação deste;



SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

- e. a resistência também poderá ser calculada a partir da estratificação do solo e com uso de um programa adequado. Neste caso ficará dispensada a medição da resistência de aterramento.

Amostragem: não aplicável. Todos os sistemas instalados deverão ser inspecionados.

Tolerância: 0%. Todos os sistemas instalados deverão atender plenamente às condições exigidas.

**IV. Infraestrutura elétrica em desacordo com demanda de carga**

Critério de avaliação: será aferida a demanda de carga dos quadros principais e de distribuição das edificações para a verificação do equilíbrio esperado do projeto elétrico nas fases da instalação. Caso a distribuição esteja fora de padrões da norma e do projeto, com o sistema elétrico em carga, estará caracterizada uma Não Conformidade. A previsão de carga e de todo o circuito de proteção deverá obedecer às prescrições da ABNT NBR 5410, item 4.2.1.2 A. Toda a documentação com relação às instalações elétricas deverá estar devidamente atualizada (as built).

Amostragem: não aplicável. Todos os quadros elétricos instalados deverão ser inspecionados.

Tolerância: 0%. Todos os quadros elétricos deverão estar em devido equilíbrio com a carga instalada e deverão atender plenamente às condições técnicas exigidas.

**2.2. Instalações de Combate a Incêndio**

**I. Falta de Extintores ou Extintores com prazo vencido**

Critério de avaliação: a falta de extintor de incêndio em local pré-determinado pelo plano de prevenção e combate a incêndio, extintor fora prazo de validade e o não atendimento de qualquer outro parâmetro definido na NBR 1296 - Inspeção, manutenção e recarga em extintores de incêndio e no PROCEDIMENTO DE FISCALIZAÇÃO DE EXTINTORES DE INCÊNDIO, portarias Inmetro 206/2011, 05/2011, 486/2010 e 500/2011 Códigos – 3295 / 3310 / 3311, além das normas referenciadas neste documento (NBR 15808 e 10721) serão consideradas Não Conformidades, não havendo qualquer nível de tolerância.

Amostragem: não aplicável. Todos os extintores que façam parte do plano de prevenção e combate a incêndio deverão ser inspecionados.

Tolerância: 0%. Qualquer irregularidade identificada será considerada Não Conformidade. Será contabilizada uma Não Conformidade para cada extintor em estado irregular identificado durante a inspeção.

## **II. Sistemas de Alarme com acionamento em FALHA PARCIAL ou COMPLETA**

Critério de avaliação: os sistemas de alarmes sonoros e luzes de emergência serão acionados para simulação. Qualquer sistema de alarme ou luz de emergência que apresente FALHA PARCIAL ou COMPLETA será considerado uma Não Conformidade. A quantidade de Não Conformidades será igual à quantidade de sistemas de alarme e luzes de emergência que apresentem falha durante a inspeção. Normas utilizadas como referência de sistemas de alarme de incêndio: NR 23 - Proteção contra Incêndios e ABNT NBR 17240.

Amostragem: não aplicável. Todos os sistemas de alarme e luzes de emergência deverão ser acionados como teste para verificação de seu funcionamento.

Tolerância: 0%. Qualquer sistema de alarme ou luz de emergência que apresente FALHA PARCIAL ou COMPLETA será considerado como uma Não Conformidade.

## **III. Sprinklers e outros atuadores de combate a incêndio em FALHA PARCIAL ou COMPLETA**

Critério: serão testados os *sprinklers* e outros atuadores de combate a incêndio, dando-se prioridade aos instalados nos ambientes com maior densidade populacional, de acordo com o plano de prevenção e combate a incêndios. Será considerada Não Conformidade no caso em que a quantidade de *sprinklers* e outros atuadores de combate a incêndio em FALHA PARCIAL ou COMPLETA seja superior a 5% (cinco por cento) da quantidade testada. E, a partir do limite quantitativo (absoluto) da tolerância, cada *sprinkler* ou atuador de combate a incêndio em estado de falha será considerado como uma Não Conformidade.

Exemplo: se a quantidade identificada de *sprinklers* em estado de falha for 20 e o limite de tolerância para esse componente for 12 (doze), serão contabilizadas 8 (oito) Não Conformidades.

Amostragem: mínimo de 20% (vinte por cento) da quantidade total de *sprinklers* e outros atuadores de combate a incêndio instalados nas edificações deverão ser inspecionados.

Tolerância: até 5% (cinco por cento) do total dos *sprinklers* e de outros atuadores de combate a incêndio inspecionados.

### **2.3. Instalações de Segurança e Vigilância/Controle de Acesso**

#### **I. Câmeras de vigilância em FALHA PARCIAL ou COMPLETA**

Critério de avaliação: serão testadas todas as câmeras de vigilância ativas do CFTV, de acordo com o plano de segurança patrimonial e controle de acesso. Será considerado Não Conformidade no caso em que a quantidade de câmeras que apresentem FALHA PARCIAL ou COMPLETA seja superior a 2% da quantidade instalada e ativa. E, a partir do limite quantitativo (absoluto) da tolerância, cada 1% das câmeras de vigilância em estado de falha será considerado como uma Não Conformidade.

Exemplo: se a quantidade identificada de câmeras em estado de falha for 4 e o limite de tolerância para esse componente for 2, serão contabilizadas 2 Não Conformidades.

Amostragem: não aplicável. Todas as câmeras de vigilância deverão ser testadas durante a inspeção.

Tolerância: até 5% do total das câmeras de vigilância inspecionadas.

### **2.4. Instalações Hidráulicas**

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

**I. Presença de vazamentos ou rompimentos**

Critério de avaliação: não deverá haver a presença de qualquer vazamento nos sistemas de água fria, esgoto e águas pluviais das edificações ou rompimento de mangueiras hidráulicas.

Amostragem: não aplicável. Todo o sistema de água fria, esgoto e águas pluviais, bem como as mangueiras hidráulicas deverá ser inspecionado.

Tolerância: 0%. Qualquer rompimento ou vazamento detectado durante a inspeção será considerado como Não Conformidade, sendo quantificado o número de Não Conformidades de acordo com o número de rompimentos ou vazamentos identificados.

**II. Presença de entupimentos**

Critério de avaliação: não deverá haver a presença de qualquer entupimento nos sistemas de água fria, esgoto e águas pluviais das edificações.

Amostragem: não aplicável. Todo sistema de água fria, esgoto e águas pluviais deverá ser inspecionado.

Tolerância: 0%. Qualquer entupimento detectado durante a inspeção será considerado como Não Conformidade, sendo quantificado o número de Não Conformidades de acordo com o número de entupimentos identificados.

**III. Falta de limpeza e higiene dos reservatórios de água**

Critério de avaliação: a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar à equipe de inspeção os atestados de limpeza e higiene dos reservatórios de água potável do empreendimento, e estes deverão estar atendendo plenamente às exigências da Portaria de Consolidação nº 5 DE 28/09/2017, ANEXO XX - DO CONTROLE E DA VIGILÂNCIA DA QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E SEU PADRÃO DE POTABILIDADE (Origem: PRT MS/GM 2914/2011).

Amostragem: Não aplicável.

Tolerância: 0%.

**2.5. Obras Cíveis**

**I. Presença de trincas e/ou fissuras em revestimentos e em elementos estruturais**

Critério de avaliação: não poderá haver trincas e/ou fissuras em revestimentos e em elementos estruturais das edificações do empreendimento. A inspeção deverá ser visual.

Amostragem: Não aplicável.

Tolerância: 0%. Qualquer trinca ou fissura em revestimentos e em elementos estruturais das edificações visualmente identificada durante a inspeção será considerada uma Não Conformidade, sendo que a quantidade de Não Conformidades será igual à quantidade de trincas e fissuras identificadas.

**II. Presença de umidade nas paredes, forros e elementos estruturais**

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Critério de avaliação: não poderá haver a presença de umidade decorrente de falha dos sistemas de instalação hidráulica ou por mau funcionamento e/ou por falta de manutenção dos sistemas de impermeabilização. Qualquer umidade decorrente de uma das falhas acima citadas e identificada durante a inspeção visual será considerada como Não Conformidade.

Amostragem: Não aplicável.

Tolerância: 0%. Qualquer umidade decorrente de uma das falhas citadas identificada durante a inspeção visual será considerada como uma Não Conformidade, sendo que a quantidade de Não Conformidades será igual à quantidade de trincas e fissuras identificadas.

MINUTA