

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de serviço integrado de bilhetagem, controle de acesso e gestão da arrecadação, a ser implantado e operado nas unidades geridas pela Secretaria do Meio Ambiente e Infraestrutura – SEMA, a saber: Jardim Botânico em Porto Alegre, Parque Estadual de Itapuã - Viamão e Parque Zoológico em Sapucaia do Sul, observadas as particularidades operacionais, funcionais e de capacidade de cada unidade.

A contratação adota o modelo de serviço integrado, no qual a empresa contratada assume, de forma centralizada, a execução das atividades de bilhetagem, controle de acesso e arrecadação, mediante o fornecimento da solução tecnológica, dos meios operacionais e dos recursos humanos necessários à operação, cabendo à Administração a definição das regras de visitação, a fiscalização contratual e o acompanhamento dos resultados.

O objeto compreende, de forma integrada:

- a) o fornecimento, implantação e operação de sistema informatizado de bilhetagem, contemplando venda de ingressos por canais digitais e presenciais, emissão e validação de ingressos físicos e digitais, controle de capacidade e integração com os pontos de acesso das unidades;
- b) a operação dos pontos de venda presencial, incluindo a disponibilização de equipamentos, dispositivos e infraestrutura operacional necessária ao funcionamento da bilheteria, com suporte à operação em ambientes com conectividade limitada;
- c) a gestão integrada dos meios de pagamento, bem como os procedimentos associados à arrecadação, conferência, custódia e repasse dos valores arrecadados;
- d) a disponibilização de pessoal operacional pela contratada, para atuação nas bilheterias e no controle de acesso;
- e) o controle de acesso de visitantes, com validação de ingressos, registro de entradas e apoio ao monitoramento da ocupação das unidades e de áreas específicas de visitação, sem prejuízo das atribuições de vigilância patrimonial ou de outros serviços existentes nas unidades;
- f) a gestão integrada das informações de visitação e de arrecadação, com disponibilização de relatórios que subsidiem o acompanhamento da operação, a tomada de decisão administrativa e a adequada prestação de contas;
- g) o suporte técnico, a manutenção, a atualização da solução e o atendimento às demandas operacionais decorrentes da execução do contrato, durante toda a sua vigência.

As especificações operacionais, fluxos diferenciados, limites de capacidade, formas de acesso, regras de visitação e demais particularidades aplicáveis a cada unidade encontram-se detalhadas nos anexos deste Termo de Referência.

O prazo de duração desta contratação será para o período de **60 MESES** da data de assinatura da ordem de serviço, podendo ser prorrogado por igual período, mediante acordo entre as partes. Considerando a necessidade de implantação de solução tecnológica integrada, disponibilização de equipamentos, treinamento, estabilização operacional, amortização de custos de implantação e continuidade da prestação dos serviços, o prazo contratual de 60 meses justifica-se pela natureza continuada e complexa do objeto, bem como pela busca de maior economicidade na composição dos preços.

O contrato poderá ser objeto de alteração quantitativa, com supressão parcial do objeto, bem como de suspensão parcial da execução contratual, na hipótese de uma ou mais unidades abrangidas serem objeto de concessão que implique a transferência da responsabilidade da SEMA pela bilhetagem, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021 e demais normas contratuais aplicáveis.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

A presente contratação fundamenta-se na necessidade de modernização, padronização e integração das atividades de bilhetagem, controle de acesso e gestão da arrecadação nas unidades geridas pela Secretaria do Meio Ambiente e Infraestrutura – SEMA.

Atualmente, as atividades relacionadas à bilhetagem e à arrecadação são executadas de forma fragmentada, envolvendo diferentes arranjos operacionais, contratos terceirizados e atuação direta de servidores, com limitação de canais de venda, restrição de meios de pagamento, ausência de venda antecipada integrada e elevada carga administrativa sobre as equipes dos locais. Tal modelo resulta em ineficiências operacionais, formação de filas em períodos de alta demanda, dificuldades no controle de capacidade, riscos associados ao transporte e à guarda de numerário e impactos negativos na experiência do visitante.

O Estudo Técnico Preliminar – ETP, elaborado nos termos do art. 18 da Lei nº 14.133/2021, analisou as alternativas disponíveis no mercado e concluiu pela maior adequação da contratação de serviço integrado de bilhetagem, controle de acesso e arrecadação (Solução V.3 do ETP), capaz de atender, de forma conjunta e coordenada, às necessidades das unidades, considerando suas diferentes características operacionais, perfis de público, sazonalidade e limitações de infraestrutura.

A adoção de solução integrada permite:

- a) a ampliação dos canais de venda, com oferta que contempla, além da venda presencial, a venda antecipada por meios digitais;
- b) a diversificação dos meios de pagamento;

- c) a centralização da operação de bilhetagem e arrecadação em um único contrato;
- d) a redução da dedicação de servidores a atividades operacionais e logísticas acessórias;
- e) maior segurança no processo de arrecadação e da prestação de contas.

A contratação encontra respaldo nos arts. 6º, inciso XXIII, e 18 da Lei nº 14.133/2021, bem como nas diretrizes da normativa da CELIC aplicável à precificação e à contratação de serviços, estando alinhada ao planejamento institucional da Secretaria e às demandas recorrentes das unidades de conservação e equipamentos públicos de visitação sob sua gestão.

Assim, a presente contratação justifica-se como medida necessária e adequada para qualificar a prestação do serviço público, assegurar maior eficiência administrativa, aprimorar o controle da arrecadação e proporcionar melhor atendimento aos visitantes.

3. DA SOLUÇÃO

A solução a ser contratada consiste na prestação integrada de serviços de bilhetagem, controle de acesso e gestão da arrecadação, incluindo sistema informatizado, equipamentos, canais de venda, meios de pagamento e operação assistida, destinada às seguintes unidades:

- a) Jardim Botânico em Porto Alegre;
- b) Parque Estadual de Itapuã – Viamão;
- c) Parque Zoológico em Sapucaia do Sul.

A solução deverá ser única, padronizada e centralizada, admitindo parametrizações específicas por unidade, conforme suas características operacionais, físicas e de visitação, descritas em anexo.

3.1 Componentes obrigatórios da solução

A solução deverá contemplar, no mínimo, os seguintes componentes:

a) Sistema de bilhetagem e controle de acesso

- Sistema informatizado único (software), com base centralizada de dados;
- Operação online e offline, com sincronização automática;
- Emissão, validação, revalidação e registro de ingressos físicos e digitais;
- Controle de capacidade de público, parametrizável por unidade, área, turno ou período;
- Configuração de regras de acesso às áreas de visitação, permitindo habilitar, restringir ou encerrar acessos, de forma total ou parcial, conforme critérios operacionais, ambientais ou administrativos, inclusive em situações preventivas ou emergenciais;
- Rastreabilidade completa das vendas, acessos e arrecadação.

b) Canais de venda

A solução deverá disponibilizar, de forma integrada:

- Venda presencial, por meio de bilheterias físicas;
- Venda digital antecipada, via portal web;
- Terminais de autoatendimento (totens) e/ou Assistente Digital Pessoal (PDA), a serem implantados conforme viabilidade operacional de cada unidade, permitindo a compra de ingressos, o pagamento eletrônico e a emissão de ingresso para validação no acesso.

Todos os canais deverão operar sobre base única de dados, com regras comuns de preços, capacidade e validação.

c) Equipamentos e dispositivos

A solução deverá contemplar a disponibilização e integração de equipamentos e dispositivos compatíveis com a operação assistida e com as particularidades logísticas de cada unidade, incluindo, no mínimo:

- Estações de venda presencial assistida, destinadas à operação por equipe da contratada, para atendimento direto ao público no recebimento de pagamentos e emissão de ingressos;
- Fornecimento aos seus trabalhadores (bilheteiros e controladores de acesso) os equipamentos de proteção individual e coletivos exigidos pela legislação e fornecimento de uniformes e crachá para sua correta identificação, sendo que estes deverão ser previamente avaliados pela SEMA;
- Terminais de autoatendimento e/ou Assistente Digital Pessoal (PDA), como recursos complementares à operação assistida;
- Dispositivos de validação de ingressos, tais como leitores de QR Code ou tecnologias equivalentes, aptos a operar em ambientes online ou offline, conforme a infraestrutura disponível;
- Integração com mecanismos de controle de acesso, físicos ou operacionais, existentes ou a serem definidos, incluindo cancelas, catracas, controle manual assistido, conferência visual ou outros meios, de acordo com a logística, o fluxo de visitantes e a infraestrutura de cada unidade.

A adoção, combinação ou substituição dos dispositivos deverá observar as características operacionais de cada local.

d) Meios de pagamento

- Aceitação obrigatória de, no mínimo, PIX, cartões de débito e crédito e dinheiro em espécie.
- Integração entre pagamento, ingresso emitido e controle de acesso;
- Registro e conciliação automática das transações financeiras.

3.2 Operação assistida da bilhetagem e do acesso

A contratada deverá prestar operação assistida, compatível com os horários de funcionamento e a sazonalidade das unidades (Anexo I), compreendendo:

- Operação dos pontos de venda presenciais;
- Apoio ao controle de acesso e orientação ao visitante;
- Funcionamento em finais de semana, feriados e períodos de alta demanda;
- Disponibilização de equipe mínima presencial, conforme quantitativos e distribuição definidos no Anexo I;

Adoção de procedimentos de contingência para falhas de sistema, energia ou conectividade.

3.3 Gestão da arrecadação

A solução deverá assegurar:

- Consolidação diária da arrecadação por unidade, ponto de venda e meio de pagamento;
- Geração de relatórios financeiros e operacionais;
- Regras de estorno, cancelamento e revalidação. A solução deverá permitir a operacionalização de estorno, cancelamento e revalidação de ingressos, conforme regras e critérios estabelecidos pela Administração. Para vendas online, o sistema deverá permitir a alteração da data do ingresso até 1 (um) dia antes da visita, com informação clara ao usuário no momento da compra e/ou na seção de FAQ.
- Gestão de numerário, incluindo guarda, conferência e transporte de valores.

3.4 Suporte, manutenção e continuidade

A contratada deverá garantir, durante toda a vigência contratual:

- Suporte técnico e operacional contínuo, prestado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, por meio de canais de atendimento ágeis e compatíveis com o funcionamento das unidades, com prioridade de atendimento à Administração e à fiscalização do contrato;
- Atendimento ao usuário por meio de canais integrados à solução, observando as diretrizes institucionais do Estado do Rio Grande do Sul e contemplando, no mínimo:
 - a) seção de perguntas frequentes (FAQ), disponibilizada em ambiente digital acessível;
 - b) atendimento humano, por Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, em horário compatível com a operação das unidades, no mínimo em horário estendido;
 - c) integração com os canais oficiais de atendimento digital do Estado, incluindo a assistente virtual de Inteligência Artificial – Gurla, ou outra que venha a substituí-la, conforme diretrizes do órgão central de TIC.

§ 1º Quando houver atendimento automatizado em linguagem conversacional, este deverá ocorrer exclusivamente por meio da GurlA, ou outro canal oficial que venha a substituí-la, vedada a utilização de chatbot autônomo, paralelo ou em desacordo com os padrões institucionais;

§ 2º A solução tecnológica deverá permitir integração arquitetural e operacional com a GurlA, mediante disponibilização de serviços, APIs e interfaces interoperáveis, observadas as diretrizes dos órgãos competentes;

§ 3º Para fins de integração com os canais oficiais e sistemas corporativos do Estado, a solução deverá ser apta a suportar as integrações que venham a ser definidas pela Administração, mediante disponibilização de APIs padronizadas, seguras e documentadas, quando aplicável, contemplando funcionalidades como emissão de bilhete, consulta de bilhete, consulta de eventos e outras que se revelem necessárias, conforme as necessidades e especificações técnicas estabelecidas durante a implantação da solução;

§ 4º A utilização de canais complementares de comunicação não dispensa a observância das diretrizes institucionais, nem autoriza a criação de atendimento conversacional autônomo fora do ecossistema oficial do Estado.

- Atendimento a incidentes e falhas, com prazos de resposta e solução definidos contratualmente, conforme criticidade da demanda (urgente, média ou baixa);
- Manutenção corretiva e preventiva do sistema, de seus módulos, integrações e equipamentos utilizados na execução do contrato;
- Atualizações funcionais, tecnológicas e legais da solução, incluindo correções de segurança e adequações normativas, sem ônus adicional à Administração, quando inerentes à solução;
- Monitoramento da disponibilidade e do desempenho da solução, em conformidade com os níveis de serviço (SLA), incluindo registro de ocorrências, identificação de indisponibilidades e adoção de medidas preventivas e corretivas;
- Planos de contingência e continuidade do serviço, contemplando procedimentos para operação em situações de falha de conectividade, indisponibilidade de energia elétrica, problemas nos meios de pagamento ou outras intercorrências que possam comprometer a execução do contrato.

3.4.1 Backup, recuperação e continuidade dos dados

A CONTRATADA deverá manter rotinas de backup e recuperação compatíveis com a criticidade da solução, de modo a preservar a integridade, a disponibilidade e a rastreabilidade dos dados operacionais, financeiros, arrecadatários e pessoais tratados no âmbito do contrato.

Deverão ser realizados backups periódicos, no mínimo diários, das bases de dados, configurações, registros de transações, relatórios, logs e demais informações necessárias à continuidade da operação e à prestação de contas. A solução deverá observar, no mínimo:

- a) RPO – Recovery Point Objective – máximo de 24 horas para dados operacionais e arrecadatórios;
- b) RTO – Recovery Time Objective – máximo de 4 horas para restabelecimento de funcionalidades essenciais relacionadas à venda, validação de ingressos, controle de acesso e arrecadação;
- c) armazenamento seguro das cópias de backup, com proteção contra alteração, exclusão indevida e acesso não autorizado;
- d) manutenção de cópia de segurança em ambiente segregado ou localidade distinta da infraestrutura principal;
- e) realização de testes periódicos de restauração, no mínimo semestrais, com registro formal dos resultados.

A CONTRATADA deverá apresentar à Administração, durante a implantação, o plano de backup e recuperação da solução, contendo periodicidade, escopo, forma de armazenamento, responsáveis, procedimentos de restauração e evidências de testes. A ocorrência de perda, corrupção ou indisponibilidade de dados deverá ser comunicada imediatamente à Administração, acompanhada das medidas adotadas para contenção, recuperação, análise de causa e prevenção de recorrência.

4. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A contratação deverá atender aos requisitos funcionais, técnicos, legais e de segurança necessários à execução de serviço integrado de bilhetagem, controle de acesso e gestão da arrecadação, conforme o modelo definido neste TR.

4.1 Requisitos funcionais

A solução deverá permitir, no mínimo:

- a) venda integrada de ingressos por canais presenciais e digitais, operando sobre base única de dados;
- b) venda antecipada online, por meio de plataforma digital responsiva, com emissão de ingresso digital válido no acesso. Compatibilidade com Chrome, Firefox e Safari nas últimas 2 versões; suporte a Android 10+ e iOS 14+;
- c) operação presencial contínua da bilhetagem, inclusive em ambientes com conectividade limitada, quando aplicável;
- d) parametrização de preços, categorias de ingressos, meia-entrada, gratuidades e isenções, conforme legislação vigente e normativas da SEMA;
- e) controle de capacidade de público, parametrizável por unidade, área, turno ou período, com bloqueio automático de vendas quando atingidos os limites definidos pela Administração;

- f) gestão integrada das informações de visitação e arrecadação, em tempo compatível com a operação;
- g) geração de relatórios gerenciais e operacionais, consolidados e individualizados, para apoio à gestão e à prestação de contas;
- h) possibilidade de gestão integrada ou segregada da cobrança de estacionamento, quando definida pela Administração, com registro, controle e rastreabilidade próprios, compatíveis com a solução de bilhetagem e com o modelo operacional adotado por unidade.

4.2 Requisitos técnicos

A solução integrada deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos técnicos:

- a) arquitetura tecnológica estável, segura e escalável, capaz de suportar múltiplos pontos simultâneos de venda e acesso, bem como variações sazonais e picos de demanda, sem prejuízo ao desempenho;
- b) elevada disponibilidade operacional, compatível com o funcionamento contínuo das unidades, incluindo finais de semana e feriados, com mecanismos de monitoramento e mitigação de indisponibilidades;
- c) operação online e offline para venda, validação de ingressos e controle de acesso, com sincronização automática e segura dos dados quando restabelecida a conectividade, assegurando o registro dos períodos de operação offline, bem como mecanismos para tratamento de inconsistências, registro das ocorrências e recuperação das informações em caso de falhas de sincronização;
- d) mecanismos de controle aplicáveis às operações realizadas em modo offline, destinados a prevenir duplicidade ou uso indevido de ingressos, assegurar a rastreabilidade das operações realizadas nesse período e garantir que a operação observe os parâmetros operacionais definidos pela Administração para o gerenciamento da disponibilidade de ingressos e dos limites de capacidade durante períodos de indisponibilidade de comunicação com a base central, considerando as características de cada unidade ou área de visitação.
- e) base única e centralizada de dados, assegurando consistência, integridade e rastreabilidade das informações de venda, acesso e arrecadação, independentemente do canal utilizado;
- f) registro detalhado e auditável das operações, incluindo logs de eventos, trilhas de auditoria e histórico de alterações;
- g) integração segura com múltiplos meios de pagamento, com registro automático das transações e conciliação entre valores arrecadados, ingressos emitidos e acessos realizados;
- h) mecanismos de segurança da informação, incluindo controle de acessos por perfis, autenticação de usuários, proteção contra acessos não autorizados e conformidade com a legislação vigente;

- i) compatibilidade com diferentes dispositivos e mecanismos de controle de acesso, tais como leitores de QR Code, cancelas, catracas ou conferência manual assistida por sistema, permitindo adaptação às condições operacionais de cada unidade;
- j) parametrização flexível de regras de visitação, tipos de ingresso, valores, limites de capacidade, gratuidades, isenções e modalidades de acesso, conforme diretrizes da Administração, sem necessidade de desenvolvimento específico;
- k) geração de relatórios gerenciais e operacionais, com possibilidade de extração de dados em formatos abertos e amplamente utilizados, tais como CSV, XLSX e PDF;
- l) mecanismos de contingência e continuidade do serviço, contemplando falhas de sistema, equipamentos, conectividade ou meios de pagamento, de modo a evitar interrupções na operação e na arrecadação;
- m) atualização tecnológica e compatibilidade evolutiva da solução ao longo da vigência contratual, assegurando aderência às exigências legais, normativas e operacionais.

4.2.1 Segurança da Informação, Criptografia e Controle de Acesso

A solução deverá observar requisitos mínimos de segurança da informação compatíveis com a criticidade do serviço, com a natureza pública da arrecadação e com o tratamento de dados pessoais e financeiros.

Todas as comunicações realizadas entre usuários, administradores, fiscais, canais de venda, dispositivos de validação, servidores, APIs, serviços de pagamento e demais componentes da solução deverão utilizar protocolo seguro, com criptografia em trânsito por meio de TLS 1.2 ou superior, ou padrão tecnicamente equivalente ou mais seguro.

Os dados pessoais, financeiros, credenciais, tokens, chaves de integração, registros de pagamento e demais informações sensíveis deverão ser protegidas por criptografia em repouso, observadas boas práticas de gestão de chaves criptográficas e segregação de acessos.

A solução deverá observar os requisitos aplicáveis às operações com cartões de pagamento, inclusive quanto à não armazenagem indevida de dados sensíveis de cartão e à adoção de padrões de segurança compatíveis com o setor de meios de pagamento, incluindo conformidade com PCI-DSS quando aplicável ao modelo de operação adotado.

O acesso administrativo à solução deverá possuir, no mínimo:

- a) controle de acesso por perfil e segregação de funções;
- b) autenticação multifator para usuários administradores, fiscais e perfis com acesso a informações financeiras, arrecadatórias ou dados pessoais;
- c) política de senha com requisitos mínimos de complexidade, tamanho e renovação compatíveis com boas práticas de segurança;
- d) bloqueio ou limitação de tentativas sucessivas de autenticação malsucedida;

- e) encerramento automático de sessão por inatividade;
- f) registro de logs de autenticação, alteração de parâmetros, emissão de relatórios, alteração de valores, cancelamentos, estornos, revalidações e demais eventos sensíveis.

Os logs deverão conter, sempre que tecnicamente aplicável, identificação do usuário, data, horário, endereço de rede ou dispositivo utilizado, ação executada e resultado da operação, devendo ser armazenados de forma íntegra, auditável e protegida contra alteração não autorizada.

A CONTRATADA deverá disponibilizar à Administração, sempre que solicitado, relatórios de segurança, trilhas de auditoria e registros necessários à apuração de eventos, inconsistências, incidentes, divergências de arrecadação ou suspeitas de uso indevido da solução.

4.2.2 Segurança da Informação e Controle de Acesso

A solução deverá adotar mecanismos compatíveis com as boas práticas de segurança da informação, garantindo a proteção dos dados armazenados, processados e transmitidos durante a execução contratual.

Toda comunicação entre usuários, sistemas, dispositivos de validação, meios de pagamento, interfaces administrativas e demais componentes da solução deverá ocorrer mediante protocolos seguros de comunicação, utilizando criptografia compatível com os padrões vigentes de mercado.

Os dados pessoais, financeiros e demais informações classificadas como sensíveis deverão ser protegidos por mecanismos adequados de segurança e controle de acesso.

A solução deverá permitir a definição de perfis de usuário e segregação de funções, assegurando que cada usuário possua acesso apenas às funcionalidades necessárias ao desempenho de suas atribuições.

A solução deverá suportar autenticação multifator (MFA) para perfis administrativos e usuários com acesso a funcionalidades críticas, financeiras ou de administração da plataforma.

A CONTRATADA deverá manter registros auditáveis das operações realizadas no sistema, incluindo autenticações, alterações de configuração, cancelamentos, estornos, alterações de valores, emissão de relatórios e demais eventos relevantes para auditoria e fiscalização contratual.

Os registros deverão permanecer disponíveis para consulta pela Administração durante toda a vigência contratual e pelo período legalmente aplicável.

4.3 Requisitos legais, normativos e de conformidade

A solução deverá observar integralmente a legislação e as normas aplicáveis, em especial:

- a) cumprimento da legislação relativa à meia-entrada, com registro e comprovação das condições exigidas;
- b) parametrização das hipóteses de isenção previstas em legislação, regulamentos e Instruções Normativas da SEMA;
- c) conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD;
- d) atendimento às diretrizes de acessibilidade digital e de atendimento prioritário, conforme a legislação vigente. Atendimento às diretrizes de acessibilidade digital, observando o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) aplicáveis e a legislação vigente, com laudo de acessibilidade como entregável da implantação (<https://emag.governoeletronico.gov.br/>)
- e) a solução deverá ser hospedada em infraestrutura segura e compatível com os requisitos de disponibilidade, integridade, confidencialidade e continuidade dos serviços. Todos os dados e informações produzidos ou tratados na execução contratual pertencem exclusivamente ao Estado do Rio Grande do Sul, por intermédio da SEMA. A CONTRATADA deverá garantir seu armazenamento em conformidade com a legislação aplicável, sua portabilidade integral em formato aberto e estruturado, sem custos adicionais, e sua disponibilização integral à Administração ao término do contrato ou sempre que solicitado, sendo vedada sua utilização, compartilhamento, retenção ou restrição de acesso.

4.3.1 Proteção de Dados Pessoais, LGPD e Plano de resposta a incidentes de segurança

A CONTRATADA deverá observar integralmente a Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, bem como as normas, orientações e diretrizes aplicáveis ao tratamento de dados pessoais no âmbito da Administração Pública.

Para fins da execução contratual, a Secretaria do Meio Ambiente e Infraestrutura – SEMA/RS atuará como controladora dos dados pessoais tratados no âmbito da solução, cabendo à CONTRATADA atuar como operadora, realizando o tratamento exclusivamente conforme as instruções documentadas da Administração e para as finalidades necessárias à execução do objeto contratual.

A solução deverá limitar a coleta de dados pessoais ao mínimo necessário para a execução das funcionalidades contratadas, tais como venda online, emissão e validação de ingressos, controle de acesso, emissão de comprovantes, atendimento ao usuário, prestação de contas, auditoria, prevenção a fraudes e cumprimento de obrigações legais ou regulatórias.

A CONTRATADA deverá apresentar, na fase de implantação, documento descritivo contendo, no mínimo:

- a) categorias de dados pessoais tratados;
- b) finalidade de cada tratamento;
- c) base legal indicada para cada finalidade, a ser validada pela Administração;
- d) responsáveis pelo tratamento;
- e) fluxos de compartilhamento de dados, quando existentes;
- f) prazo de retenção dos dados;
- g) procedimentos de descarte, anonimização ou eliminação;
- h) medidas técnicas e administrativas de segurança adotadas.

Os dados pessoais não poderão ser utilizados pela CONTRATADA para finalidades comerciais, estatísticas próprias, treinamento de modelos, enriquecimento de base, compartilhamento com terceiros ou qualquer outra finalidade estranha à execução contratual, salvo mediante autorização expressa da Administração e desde que observada a legislação aplicável.

A CONTRATADA deverá apoiar a Administração no atendimento às solicitações dos titulares de dados, incluindo pedidos de acesso, correção, eliminação, informação sobre compartilhamento e demais direitos previstos na LGPD, mediante procedimento formal definido pela SEMA/RS.

A CONTRATADA deverá comunicar formalmente à SEMA/RS qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares ou à Administração, em prazo máximo de 24 horas a contar de sua identificação preliminar, apresentando relatório inicial com a descrição do incidente, dados potencialmente afetados, medidas de contenção adotadas e plano de correção. A comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, quando cabível, será conduzida pela Administração, com o apoio técnico da CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá manter registro das operações de tratamento realizadas no âmbito do contrato e disponibilizá-lo à Administração sempre que solicitado, inclusive para fins de auditoria, fiscalização ou prestação de contas.

4.4 Requisitos de segurança

Deverão ser observados requisitos mínimos de segurança, incluindo:

- a) rastreabilidade das transações financeiras e operacionais, desde a venda até a validação do ingresso;

- b) segregação de funções e controle de acessos ao sistema, conforme perfis definidos pela Administração;
- c) segurança no tratamento de numerários, incluindo procedimentos de guarda, conferência e transporte de valores, observada a legislação pertinente e os protocolos de segurança.

4.5 Requisitos operacionais

Para fins de execução do objeto, a CONTRATADA deverá assegurar a disponibilização de pessoal operacional apto ao desempenho das seguintes atividades mínimas, assim como proceder com seu respectivo treinamento:

a) Bilheteiro

- Realizar a venda de ingressos por meio dos canais presenciais disponibilizados, observando as regras de preços, gratuidades e isenções definidas pela Administração;
- Emitir, registrar, revalidar ou cancelar ingressos, quando aplicável e autorizado;
- Operar plataformas digitais, terminais de autoatendimento, PDAs ou dispositivos equivalentes para aquisição de ingressos pelos visitantes;
- Prestar orientações básicas ao público com cordialidade e clareza sobre funcionamento da unidade, horários, valores, tipos de ingresso, regras e procedimentos de visita;
- Registrar corretamente as operações no sistema, assegurando a correta vinculação entre pagamento, ingresso emitido e acesso;
- Executar procedimentos de abertura, conferência e fechamento de caixa, conforme rotinas estabelecidas;
- Apoiar a conferência de vendas, arrecadação, gratuidades, isenções, estornos e revalidações, quando aplicável;
- Fornecer à gestão da unidade e à fiscalização informações operacionais relativas a vendas, acessos e movimentação de visitantes, quando solicitado;
- Comunicar falhas de sistema, inconsistências, divergências de pagamento ou situações que impactem o atendimento ou a arrecadação;
- Zelar pela adequada utilização dos equipamentos e pela organização do ambiente de trabalho.

b) Controlador de acesso

- Validar ingressos físicos e digitais nos pontos de acesso, por meio dos dispositivos e sistemas disponibilizados;
- Orientar e organizar o fluxo de visitantes em entradas, filas, bilheterias e áreas de espera;
- Apoiar o controle de capacidade, conforme limites definidos pela Administração e informações do sistema;
- Prestar orientações sobre acesso, validação de ingressos, regras da unidade e canais de compra disponíveis;
- Auxiliar visitantes, quando necessário, na utilização da plataforma digital, terminais de autoatendimento, PDAs ou dispositivos equivalentes;
- Apoiar a operação dos pontos de atendimento em períodos de maior demanda, contribuindo para a redução de filas;
- Zelar pela correta utilização dos equipamentos e pela integridade dos bens patrimoniais sob sua responsabilidade;
- Identificar e reportar irregularidades, tentativas de acesso indevido ou situações que possam comprometer a operação;
- Comunicar à gestão da unidade ou à fiscalização falhas de validação, inconsistências, dificuldades operacionais ou ocorrências que impactem o acesso.

c) Supervisor:

- Coordenar e acompanhar a execução das atividades de bilhetagem e controle de acesso nas três (3) unidades, assegurando o adequado funcionamento dos serviços;
- Atuar como elo entre a equipe operacional, as unidades atendidas e a gestão do contrato, promovendo o alinhamento das rotinas e diretrizes estabelecidas;
- Monitorar a execução dos serviços, registrando e reportando ocorrências, não conformidades e o desempenho da operação ao gestor do contrato;
- Garantir o cumprimento das ordens de serviço e das orientações da Administração, promovendo sua adequada disseminação junto à equipe;
- Fiscalizar o cumprimento das atribuições funcionais, a qualidade do atendimento ao público, a correta utilização dos equipamentos e a preservação dos bens patrimoniais;
- Zelar pela adequada apresentação pessoal e conduta dos colaboradores, conforme os padrões definidos contratualmente.

As atividades descritas possuem caráter mínimo e referencial, cabendo à CONTRATADA organizar sua operação para assegurar o pleno funcionamento do serviço, inclusive com apoio entre as funções operacionais quando necessário, responsabilizando-se integralmente pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e demais obrigações decorrentes da execução contratual, sem prejuízo da segregação de responsabilidades, da segurança da arrecadação e do controle das informações.

4.6 Dimensionamento da equipe operacional

A previsão de equipe presencial decorre da necessidade de garantir a operação contínua das bilheterias, o atendimento ao público e o apoio ao controle de acesso nas unidades abrangidas, considerando a insuficiência de servidores disponíveis para a execução direta dessas atividades e a necessidade de integrar, em uma única contratação, sistema, operação presencial, meios de pagamento e gestão da arrecadação.

A contratada deverá dimensionar e disponibilizar equipe suficiente para garantir a cobertura integral da operação de bilhetagem e controle de acesso, observados os quantitativos mínimos de pessoal por ponto de atendimento e por período de funcionamento, conforme estabelecido neste Termo de Referência e Anexo I - ESPECIFICAÇÕES OPERACIONAIS E PARTICULARIDADES DAS UNIDADES.

A definição do número total de profissionais, bem como a organização das escalas de trabalho, será de responsabilidade da contratada, devendo contemplar as variações de demanda entre dias úteis, finais de semana, feriados e períodos de alta visitação, assegurando a continuidade e a qualidade dos serviços.

A contratada deverá considerar, na composição de sua proposta, todos os custos necessários ao adequado dimensionamento da equipe, incluindo substituições, folgas legais, férias e demais afastamentos, não sendo admitida alegação posterior de insuficiência de pessoal.

5. DO MODELO DE EXECUÇÃO

A execução contratual deverá observar as seguintes fases e diretrizes gerais, de forma integrada:

5.1 Implantação da solução integrada

A execução do contrato terá início com a implantação da solução integrada de bilhetagem, controle de acesso e arrecadação, compreendendo, no mínimo:

- a) elaboração de plano de implantação, com cronograma, etapas, responsabilidades e prioridades por unidade, em articulação com a Administração;
- b) configuração do sistema de bilhetagem, incluindo regras de visitação, tipos e categorias de ingressos, valores, políticas de meia-entrada, gratuidades e isenções, limites de capacidade e demais parametrizações operacionais;
- c) implantação e integração dos canais de venda presencial e digital, assegurando base única de dados e consolidação das informações operacionais e financeiras;
- d) integração com os mecanismos de controle de acesso existentes ou a serem definidos pela Administração, observadas as características físicas e logísticas de cada local;

- e) realização de testes operacionais e validação da solução, previamente ao início da operação plena, com participação da Administração, incluindo treinamento básico da equipe designada para uso, acompanhamento e fiscalização do sistema.

5.2 Operação contínua da bilhetagem, do controle de acesso e da arrecadação

Após a implantação, a contratada será responsável pela execução contínua e integrada dos serviços, abrangendo:

- a) operação dos pontos de venda presencial e da venda antecipada por meios digitais, conforme horários, calendários e regras definidos pela Administração;
- b) disponibilização de pessoal operacional para atuação na bilhetagem e no controle de acesso, bem como supervisão, quando previsto no arranjo contratual, observados os outros serviços existentes, como vigilância patrimonial;
- c) execução do controle de acesso de forma segura, rastreável e compatível com a capacidade definida para cada unidade ou área de visitação;
- d) gestão operacional da arrecadação, compreendendo o registro das vendas, a consolidação das informações financeiras, a conciliação dos meios de pagamento e a geração de relatórios gerenciais e de prestação de contas;
- e) adoção de procedimentos de contingência, incluindo operação em modo offline e planos de continuidade do serviço, de modo a evitar interrupções no atendimento ao público.

5.3 Gestão dos meios de pagamento e do numerário

A execução do objeto deverá assegurar:

- a) disponibilização e operação de múltiplos meios de pagamento, conforme previsto no contrato e aplicável a cada unidade e canal de venda;
- b) integração automática dos meios de pagamento ao sistema de bilhetagem, assegurando rastreabilidade e consistência entre venda, acesso e arrecadação;
- c) gestão do numerário, quando houver operação com dinheiro em espécie, incluindo procedimentos de guarda, conferência e transporte de valores, observados os requisitos legais e de segurança, podendo tais atividades ser executadas diretamente pela contratada ou por subcontratação autorizada.

5.4 Suporte, manutenção e acompanhamento da execução

Durante toda a vigência contratual, a execução do objeto deverá contemplar:

- a) suporte técnico e operacional contínuo, compatível com o funcionamento das unidades e os períodos de maior demanda;

- b) manutenção corretiva e preventiva da solução tecnológica e dos equipamentos utilizados, assegurando sua disponibilidade e desempenho;
- c) atualização da solução, incluindo melhorias funcionais, correções de segurança e adequações normativas, quando inerentes ao serviço contratado;
- d) acompanhamento e fiscalização da execução pela Administração, com acesso às informações operacionais e financeiras necessárias à gestão do contrato.
- e) realização de manutenção programada mediante comunicação prévia à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 5 dias, preferencialmente em horários não comerciais e em dias de menor demanda ou de não funcionamento das unidades. As manutenções programadas e previamente comunicadas não serão consideradas para fins de indisponibilidade da solução.

5.5 Da arrecadação e forma de pagamento

A arrecadação decorrente da venda de ingressos, tarifas de acesso, estacionamento e demais cobranças realizadas no âmbito da operação do sistema de bilhetagem constitui receita pública, devendo ser integralmente destinada à Administração Pública, não sendo admitida, em qualquer hipótese, a retenção, apropriação ou compensação direta desses valores pela CONTRATADA.

a) Segregação da arrecadação por unidade

A arrecadação deverá ser registrada, controlada e apresentada de forma individualizada por unidade de visitação, contemplando:

I	–	Parque	Zoológico;
II	–	Jardim	Botânico;
III – Parque Estadual de Itapuã.			

Os relatórios financeiros deverão possibilitar a identificação clara e inequívoca da arrecadação de cada unidade, vedada a consolidação de valores que impeça a verificação individualizada das receitas.

b) Segregação por meio de pagamento

A CONTRATADA deverá assegurar que todas as transações financeiras sejam registradas e apresentadas em relatórios mensais, segregadas por meio de pagamento, contemplando, no mínimo:

I – dinheiro em espécie;

II	–		PIX;
III	–	cartão	de débito;
IV	–	cartão	de crédito;

V – vendas realizadas por canais digitais ou antecipados.

Cada transação deverá conter, no mínimo:

- data e horário da operação;
- unidade de origem da venda;
- tipo de ingresso ou tarifa cobrada;
- meio de pagamento utilizado;
- valor bruto da operação;
- identificação do ponto de venda ou canal de comercialização.

c) Fechamento de caixa e controle operacional

A CONTRATADA deverá realizar procedimentos regulares de conferência e fechamento de caixa, observando, no mínimo:

- I – fechamento operacional diário dos pontos de venda;
- II – consolidação semanal das informações financeiras por unidade;
- III – conferência entre ingressos emitidos, acessos registrados e valores arrecadados.

Os relatórios de fechamento deverão permanecer disponíveis para consulta pela Administração e pelos órgãos de controle pelo prazo mínimo correspondente à vigência contratual e ao período legal de guarda documental.

d) Antecipação de valores provenientes de cartão de crédito

Os valores arrecadados por meio de cartão de crédito deverão ser repassados à Administração independentemente dos prazos de liquidação financeira praticados pelas operadoras de pagamento.

Para fins de repasse à Administração:

- I – considerar-se-á o valor bruto da venda do ingresso;
- II – eventuais custos de antecipação financeira ou taxas associadas às operadoras de cartão constituirão ônus exclusivo da CONTRATADA, devendo ser considerados na composição de sua proposta.

e) Depósito e repasse da arrecadação

Os valores arrecadados deverão ser repassados à Administração mediante pagamento de guia (GA) com código específico para cada unidade, conforme orientação da SEMA.

O repasse deverá ocorrer:

- I – até o 5º dia útil do mês subsequente ao da arrecadação;
- II – acompanhado de relatório financeiro detalhado, contendo a consolidação das vendas e dos meios de pagamento por unidade.

f) Prestação de contas

A CONTRATADA deverá apresentar prestação de contas periódica da arrecadação, contemplando, no mínimo:

- I – relatório consolidado mensal de vendas;
- II – demonstrativo da arrecadação por unidade;
- III – demonstrativo da arrecadação por meio de pagamento;
- IV – registro de eventuais cancelamentos, estornos ou reembolsos;
- V – comprovação dos depósitos realizados.

Os relatórios devem ser gerados em PDF e Excel editável. A Administração poderá solicitar relatórios adicionais ou realizar conferências, auditorias e verificações amostrais a qualquer tempo.

g) Rastreabilidade e transparência das informações

O sistema de bilhetagem deverá garantir rastreabilidade integral das transações, permitindo a conciliação entre:

- ingressos emitidos;
- acessos registrados;
- valores arrecadados;
- valores efetivamente repassados à Administração.

As informações deverão estar disponíveis em ambiente digital, com possibilidade de consulta, extração e auditoria pela Administração e pelos órgãos de controle.

h) Vedação à retenção de receitas

É vedado à CONTRATADA:

- I – deduzir valores da arrecadação a título de taxa administrativa, comissão ou custo operacional;
- II – utilizar a arrecadação para compensação de pagamentos contratuais;
- III – reter valores arrecadados além dos prazos definidos neste Termo de Referência.

A remuneração da CONTRATADA dar-se-á exclusivamente mediante pagamento pelos serviços efetivamente prestados, conforme critérios e valores definidos no instrumento contratual.

5.6 Dos meios de pagamento, taxas operacionais e reembolsos

As taxas e encargos incidentes sobre os meios de pagamento eletrônicos constituem custo operacional da CONTRATADA, devendo ser considerados na composição da proposta e na forma de remuneração contratual. O repasse da arrecadação à Administração deverá ocorrer pelo valor bruto dos ingressos vendidos, independentemente do meio de pagamento utilizado, mediante pagamento de guia (GA) específica para cada unidade conforme item e)

do tópico V.5. Os procedimentos de remuneração da CONTRATADA, bem como os fluxos de pagamento e eventuais reembolsos aos usuários, serão detalhados no contrato, sem prejuízo da integralidade da arrecadação pública.

5.7 Encerramento contratual

Ao final da vigência do contrato, a execução deverá prever:

- a) disponibilização do histórico completo das informações de bilhetagem, acesso e arrecadação, em formatos acessíveis à Administração;
- b) procedimentos de transição ou desmobilização da solução, quando aplicável, de forma a evitar prejuízos à continuidade do serviço ou à integridade dos dados.

5.7.1 Plano de transição

Ao final da vigência contratual, ou em caso de rescisão, substituição da solução, nova contratação ou determinação da Administração, a CONTRATADA deverá executar plano de transição e desmobilização, sem custo adicional, de modo a preservar a continuidade do serviço, a integridade dos dados e a rastreabilidade das informações operacionais e financeiras.

O plano de transição deverá ser apresentado à Administração com antecedência mínima de 120 dias do término contratual ordinário, ou em prazo definido pela Administração nos casos de rescisão, substituição contratual ou necessidade superveniente.

5.7.2 Entregáveis de encerramento

A CONTRATADA deverá disponibilizar, no mínimo:

- a) base completa de dados de venda, pagamento, ingresso, acesso, visitação, arrecadação, gratuidades, isenções, cancelamentos, estornos, revalidações e relatórios;
- b) registros históricos de logs e trilhas de auditoria;
- c) relatórios financeiros e operacionais consolidados e individualizados por unidade;
- d) dicionário de dados e layout dos arquivos exportados;
- e) documentação técnica da solução, integrações e APIs efetivamente utilizadas;
- f) manuais operacionais e de administração;
- g) lista de perfis de acesso e usuários administrativos;
- h) relação de equipamentos, dispositivos, configurações e integrações ativos;
- i) documentação dos procedimentos de backup, restauração e contingência;

j) termo de transferência ou disponibilização integral dos dados à Administração.

5.7.3 Formato e portabilidade

Os dados deverão ser entregues em formato aberto, estruturado, legível por máquina e amplamente utilizado, tais como CSV, XLSX, JSON, XML, PDF ou outro formato aprovado pela Administração, acompanhados da documentação necessária à sua interpretação e reutilização.

A exportação dos dados deverá preservar a consistência entre vendas, ingressos emitidos, acessos registrados, valores arrecadados e valores repassados, permitindo auditoria posterior pela Administração e pelos órgãos de controle.

5.7.4 Continuidade e vedação à retenção

A CONTRATADA deverá cooperar com eventual nova contratada ou solução definida pela Administração durante o período de transição, prestando as informações técnicas necessárias à continuidade do serviço.

É vedada a retenção de dados, documentação, credenciais, relatórios, logs ou quaisquer informações da Administração após o encerramento contratual, salvo quando houver obrigação legal de guarda, hipótese em que os dados deverão permanecer protegidos e restritos à finalidade legal aplicável.

A desmobilização da solução somente será considerada concluída após validação formal da Administração quanto à entrega dos dados, documentos, relatórios e demais itens exigidos neste Termo de Referência.

6. DO MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO

O modelo de gestão do contrato estabelece as diretrizes para o acompanhamento, a fiscalização e o controle da execução do objeto pela Administração, com a finalidade de assegurar o cumprimento das obrigações contratuais, a adequada prestação dos serviços, a regularidade da arrecadação e a observância das regras de visitação definidas para as unidades atendidas.

6.1 Acompanhamento e fiscalização da execução

A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por servidores ou comissão designada pela Administração, nos termos da Lei nº 14.133/2021, competindo-lhes, entre outras atribuições:

- a) acompanhar a implantação da solução integrada, verificando o cumprimento do cronograma, a aderência aos requisitos técnicos e a compatibilidade com as regras operacionais das unidades;

- b) fiscalizar a operação contínua da bilhetagem, do controle de acesso e da arrecadação, avaliando a regularidade do funcionamento dos canais de venda, dos meios de pagamento e dos mecanismos de controle de acesso;
- c) verificar a conformidade da execução com as regras de visitação, limites de capacidade, políticas de preços, gratuidades e isenções definidas pela Administração;
- d) acompanhar a prestação dos serviços de suporte, manutenção e atualização da solução, inclusive quanto aos prazos de atendimento e resolução de incidentes.

6.2 Instrumentos e rotinas de controle

Para fins de gestão e fiscalização do contrato, deverão ser adotados, no mínimo, os seguintes instrumentos e rotinas:

- a) acesso da Administração aos sistemas, painéis e relatórios gerenciais da solução, permitindo o acompanhamento contínuo das informações de visitação, acesso e arrecadação;
- b) disponibilização mensal de relatórios operacionais e financeiros pela contratada, contemplando dados consolidados e detalhados por unidade;
- c) verificação sistemática da consistência entre relatórios diários, semanais e mensais de arrecadação, incluindo segregação por unidade e meio de pagamento;
- d) realização de reuniões de acompanhamento, quando necessário, para avaliação do desempenho da solução, análise de indicadores e alinhamento de procedimentos operacionais;
- e) registro formal de ocorrências, não conformidades, falhas operacionais ou descumprimento contratual, com indicação de providências corretivas e prazos para saneamento.

6.3 Gestão da arrecadação e da prestação de contas

No âmbito da gestão contratual, a Administração deverá:

- a) acompanhar a consistência entre os dados de venda, acesso e arrecadação, por meio das ferramentas de rastreabilidade e auditoria disponibilizadas pela solução;
- b) verificar a regularidade dos fluxos de arrecadação, dos meios de pagamento utilizados e, quando aplicável, dos procedimentos de guarda e transporte de numerário;
- c) validação da conciliação entre os valores arrecadados, os valores repassados e os extratos bancários;
- d) fiscalizar a prestação de contas dos valores arrecadados, conforme critérios e prazos definidos no contrato, sem prejuízo de auditorias, conferências ou verificações adicionais.

6.4 Gestão de riscos e conformidade contratual

A gestão do contrato deverá contemplar:

- a) monitoramento de riscos operacionais, tecnológicos e financeiros associados à execução do objeto, especialmente aqueles relacionados à continuidade do serviço, à segurança da arrecadação e à integridade das informações;
- b) adoção de medidas preventivas e corretivas, em articulação com a contratada, visando mitigar riscos identificados ou corrigir não conformidades;
- c) a CONTRATADA deverá assinar Termo de Sigilo e Confidencialidade, Anexo II, com a SEMA/RS. Em caso de não cumprimento aos itens, conforme Anexo II - Termo de Sigilo e Confidencialidade, acordados ficará a CONTRATADA sujeita às penalidades cabíveis.
- d) aplicação das sanções contratuais cabíveis, quando caracterizado descumprimento das obrigações assumidas, observado o contraditório e a ampla defesa.
- e) O repasse dos valores arrecadados deverá ser efetuado pela contratada à Administração em prazo máximo no 5º dia útil de cada mês, em relação ao mês anterior, observados os fluxos financeiros e operacionais definidos no contrato.
- f) Os repasses deverão ser realizados por guias de arrecadação (GA) com código específico da unidade, e serem acompanhados de relatório detalhado das vendas e arrecadação do período, de modo que permita a conferência e a rastreabilidade das informações.
- g) O atraso em efetuar o repasse dos valores arrecadados implicará multa no valor de 10% sobre o valor total que deveria ter sido repassado, sem prejuízo das demais sanções previstas no edital e no Termo de Referência.
- h) Além da multa referida no item anterior, o contratado arcará com juros no valor de 0,5% cada dia de atraso sobre o valor que deveria ter sido repassado.

O mapa de riscos da contratação foi elaborado conforme as normativas da CAGE/RS e consta em documento específico anexo ao processo (Anexo IV). A avaliação de probabilidade e impacto foi realizada por meio de análise qualitativa, considerando as características da contratação, o contexto operacional das unidades e a experiência técnica da equipe envolvida.

O descumprimento do Anexo III - Acordo de Nível de Serviço (ANS), obrigações operacionais, prazos de repasse da arrecadação e demais requisitos estabelecidos neste Termo de Referência sujeitará a CONTRATADA à aplicação das sanções administrativas previstas no contrato.

6.5 Avaliação do desempenho da contratada

A Administração adotará mecanismos de avaliação periódica do desempenho da contratada, com base em indicadores objetivos relacionados, entre outros aspectos, à disponibilidade da solução, à regularidade da operação, à qualidade do atendimento ao público e à conformidade da arrecadação, conforme Termo de Referência e Anexo III – Acordo de Nível de Serviço.

7. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

Os critérios de medição e pagamento têm por finalidade assegurar que a remuneração da contratada esteja vinculada à efetiva prestação dos serviços, à regularidade da operação e ao cumprimento das obrigações contratuais. A remuneração será mensal, em razão da natureza integrada e continuada do objeto, conforme justificativa constante no Estudo Técnico Preliminar. A arrecadação oriunda da venda de ingressos e de demais cobranças eventualmente estabelecidas constitui receita pública e deverá ser integralmente repassada à Administração, nos termos deste Termo de Referência.

7.1 Unidade de medição dos serviços

A medição da execução contratual será realizada com base na efetiva disponibilização e operação da solução integrada, considerando, conforme o modelo contratual definido no Termo de Referência:

- a) a disponibilização contínua e funcional do sistema de bilhetagem, dos canais de venda presencial e digital e dos mecanismos de controle de acesso;
- b) a operação regular da bilhetagem e do controle de acesso nas unidades atendidas, incluindo períodos de alta demanda, finais de semana e feriados, quando aplicável;
- c) a gestão da arrecadação e dos meios de pagamento, com registro, consolidação e rastreabilidade das transações;
- d) a prestação dos serviços de suporte, manutenção e atualização da solução, conforme níveis de serviço definidos.

7.2 Procedimentos de medição

A medição dos serviços será realizada mensalmente, conforme o Anexo III – Acordo de Nível de Serviço, com base em:

- a) relatórios operacionais e financeiros extraídos do próprio sistema de bilhetagem e fornecidos ao gestor do contrato, contemplando dados de vendas, acessos, arrecadação, gratuidades, isenções e eventuais estornos;
- b) verificação da disponibilidade e do desempenho da solução durante o período de referência;
- c) pesquisas de satisfação aplicadas aos usuários pela equipe da SEMA;
- d) conferência do cumprimento das obrigações contratuais relacionadas à operação, ao suporte e à manutenção da solução;
- e) registro de ocorrências, falhas, faltas ou não conformidades que impactem a execução do objeto.

A Administração poderá, a qualquer tempo, realizar conferências adicionais, auditorias ou verificações amostrais, com base nos dados disponibilizados pela solução.

7.3 Condições para pagamento

O pagamento à contratada ficará condicionado:

- a) à comprovação da efetiva execução dos serviços no período de medição;
- b) à apresentação dos relatórios operacionais e financeiros elencados neste Termo de Referência e Anexo III – Acordo de Nível de Serviço;
- c) à inexistência de pendências, irregularidades ou não conformidades não sanadas que comprometam a execução do objeto;
- d) o pagamento da contratada não poderá, em nenhuma hipótese, ser vinculado ou compensado diretamente com valores arrecadados pela bilhetagem;
- e) à observância dos fluxos e prazos administrativos estabelecidos pela Administração.

O pagamento será realizado conforme a forma de remuneração definida no contrato, respeitando-se os critérios de medição aprovados pela fiscalização (Anexo III - Acordo de Nível de Serviço).

7.4 Glosas, ajustes e penalidades

Poderão ser aplicadas glosas ou ajustes no valor a ser pago, proporcionalmente ao impacto verificado, nas hipóteses de:

- a) indisponibilidade da solução ou falhas operacionais não justificadas;
- b) descumprimento do acordo de nível de serviço;
- c) inconsistências na arrecadação, nos registros de venda ou nos relatórios apresentados;
- d) descumprimento dos prazos de repasse da arrecadação e apresentação dos relatórios financeiros;
- e) descumprimento de obrigações contratuais que afetem a regularidade da execução.

A aplicação de glosas não afasta a possibilidade de aplicação das sanções administrativas previstas no contrato, observados o contraditório e a ampla defesa.

7.5 Particularidades das unidades

As regras específicas de medição e pagamento que considerem as particularidades operacionais das unidades serão detalhadas nos anexos do TR, sem prejuízo da adoção de critérios gerais uniformes para a solução integrada.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES OPERACIONAIS E PARTICULARIDADES DAS UNIDADES

1. Jardim Botânico

1.1 Perfil geral de funcionamento

- a) Tipo de unidade: parque urbano com uso recreativo, educativo e científico
- b) Funcionamento visitação: terça a domingo, das 9h às 17h
- c) Picos de fluxo: tardes de finais de semana, feriados e primavera
- d) Média anual de visitação: 39 mil visitantes.

1.2 Pontos de acesso e cobrança

Tipo de acesso	Local	Público atendido	Equipe mínima	Nº terminais de autoatendimento mínimo/PDAs
Entrada principal - Bilheteria principal	Rua Dr. Salvador França, 1427	Pedestres e veículos leves	2 bilheteiros 1 controlador de acesso	1
Entrada secundária	Av. Cristiano Fischer, 1297	Escolas, ônibus e vans	1 controlador de acesso	
Recepção		Pagantes das escolas	1 bilheteiro	

1.3 Tipos de ingresso e cobrança

a) Ingressos individuais – pedestres

- Adultos: R\$ 6,00
- Idosos (acima de 60 anos, mediante documento): R\$ 3,00
- Estudantes (com comprovação): R\$ 3,00
- Crianças (até 5 anos): isentas

b) Ingressos para veículos (válidos apenas aos finais de semana e feriados)

- Automóvel: R\$ 11,00
- Motocicleta: R\$ 5,50

c) Passaporte

Passaporte mensal (válido por 1 mês, 1 acesso diário): R\$ 14,00

d) Visitas escolas e instituições públicas ou privadas:

Há isenções previstas para instituições/grupos com agendamento de Educação Ambiental pela administração do local, quando solicitadas previamente e de acordo com critérios estabelecidos.

Para os não isentos o pagamento deverá ser realizado no Pórtico/Bilheteria ou na Recepção (prédio central).

- Estudantes com mais de 5 anos: R\$ 3,00 por aluno
- Professores: R\$ 6,00

1.4 Capacidade operacional de referência

- Estacionamento: até 150 veículos
- Visitantes: até 500 pessoas/dia
- Ônibus/vans: combinações máximas por turno

1.5 Fluxos especiais

- Escolas e grupos mediante agendamento prévio
- Limite diário de estudantes por turno (manhã/tarde)

- Áreas com visitação restrita e acompanhamento obrigatório

1.6 Conectividade e contingências

- Limitações de sinal entre setores
- Necessidade de operação offline com posterior sincronização

2. Parque Estadual de Itapuã

2.1 Perfil geral de funcionamento

- Praias com abertura variável conforme critérios ambientais e operacionais
- Atualmente aberta: Praia das Pombas
- Funcionamento: quarta a domingo, com venda de ingresso das 9h às 17h, podendo permanecer no Parque até as 19h (20h no verão). A entrada com ingresso antecipado ocorre às 8h.
- Média anual de visitação: 10 mil visitantes.

2.2 Pontos de venda e controle de acesso

Regime operacional	Pontos de venda e controle do acesso	Equipe mínima	Nº terminais autoatendimento mínimo/PDAs
Anual Fora temporada	1 ponto de venda - Centro de Visitantes 2 pontos controle de acesso	1 bilheteiro 2 controladores de acesso	1 podendo ser realocado dependendo do ponto de venda
Anual Verão	1 ponto de venda - Bilheteria P2 2 pontos controle de acesso	2 bilheteiros 2 controladores de acesso	

2.3 Capacidade de carga (referencial)

- Praia das Pombas: 350 pessoas/dia
- Praia da Pedreira: até 310 pessoas (ajustável pela gestão)
- Praia de Fora: até 700 pessoas
- Sistema deve bloquear vendas ao atingir limite diário por área.

2.4 Tipos de ingresso e cobrança

a) Ingresso individual – por pessoa (ano referência 2026)

- Inteira: R\$ 24,80
- Meia-entrada: R\$ 12,40: Estudantes (carteira DNE); Idosos (60+); Crianças (2 a 12 anos); Doadores de sangue (carteirinha); Pessoas com deficiência.

Os valores do ingresso inteiro e da meia-entrada são atualizados anualmente, conforme a legislação estadual aplicável às taxas de serviços e à Unidade Padrão Fiscal (UPF/RS).

b) Atividades educativas, institucionais e organizadas

- Escolas, instituições públicas ou privadas e demais organizações que realizem atividades previamente agendadas com a equipe de Educação Ambiental do Parque, terão isenção de ingresso mediante a apresentação da Autorização emitida pelo Órgão Gestor da Unidade de Conservação.
- O atendimento desses grupos ocorre em formato específico, distinto da visitação espontânea, conforme planejamento e programação da atividade.
- A isenção aplica-se inclusive ao acesso à praia abertas à visitação, quando previsto no escopo da atividade autorizada.
- Embora não sejam classificadas como visitação regular, as pessoas participantes dessas atividades devem ser contabilizadas para fins de controle da capacidade de carga diária da praia ou área de uso, assegurando o adequado manejo e a proteção ambiental.

c) Isenções datas específicas

Poderão ser concedidas isenções de ingresso, previamente definidas e divulgadas pela Administração, incluindo:

- datas institucionais especiais (ex.: aniversário do Parque);
- ações e eventos de Educação Ambiental;

2.5 Conectividade e pagamentos

- Operação parcialmente offline
- Sistema deve funcionar mesmo com instabilidade elétrica ou de sinal

3. Parque Zoológico

3.1 Perfil geral de funcionamento

- a) Unidade de grande porte, com fluxo elevado e contínuo de visitantes.
- b) Capacidade operacional de referência: até 8.000 visitantes/dia.
- c) Funcionamento: terça a domingo, das 9h às 17h
- d) Dias de maior demanda: sábados, domingos e feriados, com picos concentrados nos turnos da manhã e início da tarde.
- e) Média anual de visitação: 230 mil visitantes.

3.2 Gestão integrada de acessos

O sistema deverá suportar gestão integrada e simultânea de acessos de pedestres e veículos, contemplando:

- Pedestres (entrada a pé);
- Veículos leves (carros e motocicletas);
- Veículos de transporte coletivo e especial:
 - vans,
 - Kombi,
 - micro-ônibus,
 - ônibus,
 - ônibus escolares (com regras tarifárias específicas).

3.3 Bilheterias e pontos de atendimento

Bilheteria	Período	Pontos de venda	Equipe mínima	Terminais autoatendimento mínimo/PDAs
Veículos	terça a sexta-feira (exceto feriados)	Entrada de veículos	1 bilheteiro	
Veículos	sábados, domingos e feriados	Entrada de veículos	2 bilheteiros 1 Controlador de acesso	
Pedestre	terça a sexta-feira (exceto feriados)	Pórtico de entrada	1 bilheteiro 1 Controlador de acesso	2 terminais
Pedestre	sábados, domingos e feriados	Pórtico de entrada	2 bilheteiros 1 Controlador de acesso	2 terminais

- O sistema deverá permitir:
 - operação paralela e independente por ponto;

- consolidação centralizada das informações de venda;
- manutenção da operação em caso de falha pontual em uma bilheteria.

3.4 Tipos de ingresso e formas de cobrança – Parque Zoológico de Sapucaia do Sul

a) Ingresso individual – pedestres

- Adultos: R\$ 10,00
- Idosos (acima de 60 anos, mediante documento): R\$ 5,00
- Estudantes (com comprovação): R\$ 5,00
- Crianças (até 5 anos): Isentas

b) Ingresso por veículo

Para acesso por veículo, é cobrada tarifa única por tipo de veículo, independente do número de passageiros, não sendo necessária a aquisição de ingressos individuais para os ocupantes.

- Automóvel: R\$ 50,00
- Motocicleta: R\$ 20,00
- Kombi / Van (até 12 pessoas): R\$ 81,00
- Van (13 pessoas ou mais): R\$ 94,50
- Micro-ônibus: R\$ 161,50
- Ônibus: R\$ 317,00

c) Visitas escolares

- A concessão da tarifa escolar depende de solicitação prévia, a ser realizada por meio do e-mail institucional do Parque Zoológico.
- Valores aplicáveis:
 - Ônibus escolar – dias úteis: R\$ 74,50
 - Ônibus escolar – sábados, domingos e feriados: R\$ 174,50

d) Isenções específicas

- Escolas públicas do município de Sapucaia do Sul e entidades filantrópicas, mediante autorização da gestão do Parque.
- Aniversário do Parque Zoológico (1º de maio): isenção para acesso de pedestres, conforme programação institucional.

3.5 Controle de estacionamento

- a) Controle de acesso e cobrança de estacionamento com capacidade estimada de até 1.100 veículos/dia.
- b) Diferenciação tarifária por tipo de veículo.
- c) Integração entre:
 - a. ingresso veicular,
 - b. controle de acesso.

3.6 Fluxo sazonal e perfis de público

- a) Setembro a dezembro: predominância de escolas e instituições.
- b) Janeiro e fevereiro: famílias, turistas e público espontâneo.
- c) Necessidade de convivência operacional entre:
 - a. ingressos escolares,
 - b. público geral,
 - c. gratuidades autorizadas,
 - d. datas especiais (ex.: aniversário do Parque).

4. Atendimento a todos os Parques

4.1. A contratada deverá disponibilizar 1 (um) supervisor para atuação nas unidades atendidas, com atuação de caráter volante, responsável pelo acompanhamento, coordenação e suporte às atividades de bilhetagem e controle de acesso.

4.2. O supervisor deverá atuar de forma itinerante entre o Parque Zoológico em Sapucaia do Sul, o Jardim Botânico em Porto Alegre e o Parque Estadual de Itapuã, conforme planejamento operacional da contratada, observadas as diretrizes da Administração.

4.3. A atuação do supervisor deverá priorizar períodos de maior demanda, finais de semana, feriados, situações operacionais críticas e demais necessidades específicas das unidades.

4.4. Compete ao supervisor assegurar o adequado funcionamento dos serviços, o cumprimento das rotinas operacionais e o alinhamento entre as equipes e a gestão do contrato.

4.5. A presença do supervisor deverá ser compatível com a complexidade e a demanda das unidades, não sendo admitida a ausência de acompanhamento operacional que comprometa a continuidade ou a qualidade dos serviços.

4.6. A atuação do supervisor não substitui a exigência de equipe mínima operacional definida neste Termo de Referência, possuindo caráter complementar e de coordenação.

ANEXO II – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

A CONTRATADA, no âmbito da execução do contrato decorrente do Termo de Referência para implantação e operação de sistema de bilhetagem, controle de acesso e arrecadação nas Unidades de Conservação administradas pela Secretaria do Meio Ambiente e Infraestrutura do Estado do Rio Grande do Sul – SEMA/RS, compromete-se a observar as condições de sigilo e confidencialidade estabelecidas neste Termo.

1. Do objeto

O presente Termo tem por objeto assegurar a confidencialidade, a integridade e o uso adequado das informações, dados e documentos aos quais a CONTRATADA venha a ter acesso em razão da execução contratual.

2. Das informações confidenciais

São consideradas informações confidenciais, para fins deste Termo, incluindo, mas não se limitando a:

- a) dados operacionais, administrativos, financeiros e arrecadatários relacionados à bilhetagem e ao controle de acesso;
- b) dados pessoais de visitantes, usuários, servidores ou terceiros, nos termos da legislação aplicável;
- c) relatórios, registros, bases de dados, sistemas, credenciais de acesso e informações técnicas da solução implantada;
- d) quaisquer outras informações não públicas obtidas em razão da execução do contrato.

3. Das obrigações da contratada

A CONTRATADA compromete-se a:

- a) utilizar as informações confidenciais exclusivamente para a execução do objeto contratual;
- b) não divulgar, reproduzir, compartilhar ou permitir o acesso a informações confidenciais por terceiros não autorizados;
- c) adotar medidas técnicas e administrativas de segurança para proteção das informações, inclusive em ambiente digital;
- d) assegurar que seus empregados, prepostos ou subcontratados tenham ciência deste Termo e cumpram suas disposições;
- e) comunicar imediatamente à SEMA/RS qualquer incidente, acesso indevido ou violação de segurança das informações.

4. Do tratamento de dados

Quando aplicável, a CONTRATADA deverá observar a legislação vigente relativa à proteção de dados pessoais, utilizando-os apenas para as finalidades vinculadas ao contrato e adotando medidas que garantam sua segurança e confidencialidade.

5. Da vigência do sigilo

As obrigações de sigilo e confidencialidade:

- a) permanecem vigentes durante toda a execução do contrato;
- b) subsistem após o encerramento contratual, pelo prazo necessário à proteção das informações, independentemente do motivo do término.

6. Do descumprimento

O descumprimento das obrigações previstas neste Termo sujeitará a CONTRATADA às sanções administrativas, civis e penais cabíveis, conforme legislação aplicável e disposições contratuais, sem prejuízo da responsabilização por perdas e danos.

7. Das disposições finais

Este Termo constitui condição obrigatória para a execução do contrato, vinculando-se ao Termo de Referência e ao respectivo instrumento contratual.

ANEXO III – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

1. Objetivo

Este Anexo estabelece o Acordo de Nível de Serviço (ANS) aplicável à execução contratual, definindo indicadores, critérios de avaliação, metas e forma de apuração do desempenho da CONTRATADA, com vistas a assegurar a qualidade, continuidade e eficiência dos serviços prestados.

2. Descrição dos Serviços Avaliados

Serão avaliados, no mínimo:

- a) Disponibilização contínua e funcional do sistema de bilhetagem;
- b) Operação dos canais de venda presencial e digital;
- c) Disponibilização de equipe operacional;
- d) Funcionamento dos mecanismos de controle de acesso;
- e) Serviços de suporte, manutenção e atualização;
- f) Processamento de pagamentos e repasse da arrecadação.

3. Definições

Para fins deste ANS, considera-se:

- a) Tempo de atendimento: intervalo entre a abertura do chamado e o início do atendimento;
- b) Tempo de solução: intervalo entre a abertura do chamado e a resolução da falha;
- c) Período de apuração: mensal;
- d) Falha crítica: indisponibilidade total do serviço ou equipamento;
- e) Falha pontual: ocorrência isolada sem reincidência no período;
- f) Impacto relevante: interrupção que comprometa a operação por mais de 30 minutos;
- g) Índice de satisfação: percentual de usuários que avaliaram o atendimento como “satisfatório” ou superior, conforme instrumento definido no Termo de Referência;
- h) Conduta inadequada: registros formais de atendimento incompatível com padrões de respeito, cordialidade e eficiência.

4. Horário de Referência

Sistema online: 24h por dia, 7 dias por semana

Operação presencial:

- PE Itapuã: 09h às 17h (quarta à domingo)
- Parque Zoológico: 09h às 17h (terça à domingo)
- Jardim Botânico: 09h às 17h (terça à domingo)

Suporte técnico: mínimo das 8h às 18h, todos os dias

5. Indicadores de Nível de Serviço

Indicador 1 – Disponibilidade dos Terminais de Autoatendimento e PDAs

Avalia o percentual de terminais e/ou PDAs em pleno funcionamento durante o período de operação das unidades, no período mensal de avaliação.

A verificação será realizada por meio de relatórios do sistema e conferência pela fiscalização.

- CONFORME: quando $\geq 95\%$ dos equipamentos estiverem operantes no período;
- PARCIALMENTE CONFORME: quando entre 85% e 94% estiverem operantes;
- NÃO CONFORME: quando $< 85\%$ estiverem operantes.

Indicador 2 – Atendimento de Suporte aos Equipamentos

Avalia o desempenho da CONTRATADA quanto ao tempo de atendimento inicial e ao tempo de solução de falhas em terminais de autoatendimento e PDAs, contados a partir da abertura do chamado pela SEMA.

A medição será realizada com base nos registros do sistema de chamados.

- CONFORME: atendimento inicial realizado em até 24 horas, e solução da falha em até 72 horas;
- PARCIALMENTE CONFORME: atendimento inicial realizado entre 25 e 48 horas, e/ou solução da falha entre 73 e 120 horas, desde que não enquadrado como NÃO CONFORME;
- NÃO CONFORME: atendimento inicial superior a 48 horas, ou solução da falha superior a 120 horas.

Indicador 3 – Disponibilidade do Sistema Online

Avalia a disponibilidade do sistema de bilhetagem em ambiente online, considerando o tempo total de operação no período de apuração mensal.

A medição será realizada com base em relatórios de disponibilidade (uptime).

Serão desconsideradas as hipóteses previstas no item 8 (Exclusões do Cálculo) desse Acordo de Nível de Serviço.

- CONFORME: disponibilidade $\geq 98\%$;
- PARCIALMENTE CONFORME: entre 90% e 97%;
- NÃO CONFORME: $< 90\%$.

Indicador 4 – Atendimento Presencial (Equipe Operacional)

Avalia o cumprimento da escala mínima de equipe (bilheteiros e controladores de acesso), conforme definido no Termo de Referência.

A apuração será feita por meio de registros de escala e presença.

- CONFORME: $\geq 95\%$ da escala cumprida no mês;
- PARCIALMENTE CONFORME: entre 85% e 94%;
- NÃO CONFORME: $< 85\%$.

Indicador 5 – Fornecimento de Materiais, Equipamentos e Uniformes

Avalia a disponibilidade, adequação e condições de uso dos materiais, equipamentos operacionais, uniformes e EPIs necessários à execução dos serviços.

A verificação será realizada por inspeção in loco e registros da fiscalização.

- CONFORME: 100% disponíveis, com fornecimento adequado e sem impacto na operação;
- PARCIALMENTE CONFORME: até 2 ocorrências sem impacto relevante;
- NÃO CONFORME: mais de 2 ocorrências ou ocorrências com impacto relevante.

Indicador 6 – Relatórios Operacionais e Financeiros

Avalia a entrega dos relatórios mensais obrigatórios, contendo informações de vendas, acessos, arrecadação, gratuidades, isenções e disponibilidade do sistema, conforme definido no Termo de Referência.

- CONFORME: entrega no prazo e com conteúdo completo;
- PARCIALMENTE CONFORME: atraso de até 3 (três) dias úteis ou conteúdo incompleto;
- NÃO CONFORME: atraso superior a 3 (três) dias úteis.

Indicador 7 – Gestão de Ocorrências

Avalia o registro e a disponibilização de informações sobre falhas operacionais, indisponibilidades, faltas de pessoal, não conformidades e demais eventos relevantes.

- CONFORME: registros completos e atualizados;
- PARCIALMENTE CONFORME: registros incompletos ou com atraso;
- NÃO CONFORME: ausência de registros ou registros que impeçam a rastreabilidade das ocorrências.

Indicador 8 – Qualidade do Atendimento Presencial ao Usuário

Avalia a qualidade do atendimento prestado ao usuário nos pontos de venda presenciais, considerando tempo de espera, cordialidade no atendimento e satisfação do usuário, no período de apuração mensal.

A medição será realizada com base em:

- i. pesquisas de satisfação aplicadas aos usuários;
 - ii. registros da fiscalização in loco.
- CONFORME: índice de satisfação $\geq 90\%$ e ausência de registros de conduta inadequada;
 - PARCIALMENTE CONFORME: índice de satisfação entre 80% e 89%, ou registros pontuais de conduta inadequada;
 - NÃO CONFORME: índice de satisfação $< 80\%$, ou registros recorrentes de conduta inadequada.

Indicador 9 – Divergência de Arrecadação

Avalia a consistência entre os valores arrecadados, registrados no sistema e efetivamente repassados à Administração.

- CONFORME: ausência de divergências;
- PARCIALMENTE CONFORME: divergência devidamente justificada;
- NÃO CONFORME: divergência não justificada.

Indicador 10 – Repasse Financeiro

Avalia o cumprimento do prazo de repasse da arrecadação à SEMA, conforme estabelecido no contrato.

- CONFORME: repasse realizado no prazo;
- PARCIALMENTE CONFORME: atraso de até 1 (um) dia com justificativa prévia;
- NÃO CONFORME: atraso sem justificativa ou superior a 1 (um) dia.

6. Critérios de Avaliação do Nível de Serviço

A avaliação do nível de serviço deverá ser feita conforme os critérios a seguir:

- a) Deverá ser atribuído 1 (um) ponto ao item avaliado como “CONFORME”;
- b) Deverá ser atribuído 0,5 (meio) ponto ao item avaliado como “PARCIALMENTE CONFORME”;
- c) Deverá ser atribuído 0 (zero) ponto ao item avaliado como “NÃO CONFORME”;
- d) Atribuição de Pesos aos Indicadores: os indicadores de nível de serviço terão pesos diferenciados, conforme sua criticidade para a execução contratual, especialmente quanto à regularidade da arrecadação e à integridade financeira. Os indicadores financeiros possuem maior peso por envolverem recursos públicos e risco direto ao erário.
 - i. Indicadores 1 a 8: peso 1
 - ii. Indicador 9 e 10 (Divergência de arrecadação e Repasse financeiro): peso 2
 - iii. Havendo registro de evento crítico durante o período de apuração mensal, os indicadores afetados pela ocorrência observarão os seguintes pesos:
 - Indicadores 1, 2, 3, 4 e 8: peso 2;
 - Indicadores 9 e 10: peso 3;
 - Demais indicadores: peso 1.

Eventos críticos: Para fins de avaliação do nível de serviço, consideram-se eventos críticos as ocorrências que provoquem indisponibilidade total ou parcial dos serviços de bilheteria, controle de acesso ou arrecadação, com impacto relevante ao atendimento do público, durante os períodos de maior visitação da unidade. São considerados períodos de maior visitação os finais de semana e feriados do Parque Zoológico e do Jardim Botânico, bem como o período compreendido entre os meses de dezembro e março no Parque Estadual de Itapuã.

- e) A nota final será obtida pela média ponderada dos indicadores, considerando os respectivos pesos atribuídos, conforme a fórmula abaixo:

$$\text{Nota Final} = (\Sigma (\text{Pontuação} \times \text{Peso}) / \Sigma \text{ dos Pesos}) \times 10$$

7. Descrição do Processo de Avaliação

- a) Cada Unidade, por meio da equipe de fiscalização do contrato e com base no Formulário de Avaliação do Nível de Serviço, efetuará o acompanhamento do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal do contratado;
- b) No final do mês de apuração, a equipe responsável pela fiscalização do contrato deverá encaminhar os Formulários de Avaliação do Nível de Serviço gerados no período, acompanhado das justificativas para os itens que receberam nota 0 (zero) para o Gestor do contrato;
- c) De posse dos formulários preenchidos, o Gestor do contrato deverá emitir o resultado da avaliação do nível de serviço dando ciência ao contratado;

- d) No caso da necessidade da aplicação de descontos, deverá o gestor do contrato apurar o percentual de desconto a ser aplicado na fatura de período subsequente a prestação dos serviços, tomando como base o resultado da avaliação do nível de serviço, notificando ao contratado previamente ao fechamento da medição e emissão da fatura do próximo período;
- e) O desconto será aplicado sobre o valor mensal da fatura dos serviços contratados;
- f) O percentual de desconto da fatura é estabelecido conforme critérios a seguir:

Pontuação Obtida	Fator de Desconto da Fatura
NOTA FINAL $\geq$ 8 pontos	0,00%
NOTA FINAL $\geq$ 7 e $<$ 8 pontos	1,50%
NOTA FINAL $\geq$ 6 e $<$ 7 pontos	3,00%
NOTA FINAL $\geq$ 5 e $<$ 6 pontos	4,50%
NOTA FINAL $\geq$ 4 e $<$ 5 pontos	6,00%
NOTA FINAL $<$ 4 pontos	7,50%

8. Exclusões do Cálculo

Não serão consideradas como falhas para fins de avaliação, desde que devidamente comprovadas e registradas:

- a) Manutenção programada previamente autorizada;
- b) Casos de força maior;
- c) Falhas externas comprovadamente não atribuíveis à CONTRATADA.

9. Responsabilidades da Equipe de Fiscalização

- a) Avaliar mensalmente o contratado utilizando-se o Formulário de Avaliação do Nível de Serviço, justificando por escrito quando da existência de itens avaliados com nota 0 (zero), ou seja, "NÃO CONFORMES";
- b) Encaminhar o Formulário de Avaliação do Nível de Serviço referentes ao período aferido, para o gestor do contrato, juntamente com as justificativas para os itens avaliados com nota 0 (zero).

10. Responsabilidades do Gestor do Contrato

- a) Consolidar mensalmente as avaliações recebidas das unidades, emitindo o resultado da avaliação do nível de serviço; apurar, quando necessário, o percentual de desconto em função do resultado da avaliação do nível de serviço;
- b) Encaminhar mensalmente, com base em todos os Formulários de Avaliação do Nível de Serviço gerados pela equipe de fiscalização do contrato, 1 (uma) via do resultado de avaliação para ciência do contratado;
- c) Aplicar, quando cabível, sanção ao contratado e encaminhar para o conhecimento da autoridade competente;
- d) Preencher mensalmente e encaminhar ao contratado, Quadro Resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês, os resultados da avaliação do nível de serviço alcançado pelo mesmo;
- e) Quando atribuída nota 0 (zero) a algum item, o gestor do contrato deverá notificar o contratado e se julgar necessário realizar reunião com os responsáveis do contratado, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos e providenciar o tratamento das “NÃO CONFORMIDADES” para a execução dos serviços nos períodos subsequentes;
- f) Sempre que o contratado solicitar prazo visando o atendimento ou correção de determinado item, esta solicitação deverá ser formalizada ao Gestor do contrato, objetivando a análise do pedido pelo mesmo.

11. Condições Gerais

- a) No caso de serem apurados, pelo contratante, descontos decorrentes da aplicação do presente instrumento de avaliação, os mesmos deverão constar da fatura de mês subsequente;
- b) Na ausência de aplicação ou da notificação por parte do contratante, em tempo hábil para a emissão da fatura pelo contratado, todos os critérios de avaliação serão considerados como em conformidade;
- c) A aplicação do ANS não exclui a possibilidade de sanções administrativas previstas no contrato.