

INDICADORES DE DESEMPENHO - KPIs

Processo: SIPE nº 178105/2026

Contratação: Gestão integrada dos eventos oficiais do calendário municipal de Itajaí — ciclo 2026/2027 (Marejada 2026, Réveillon 2027, Carnaval 2027 E Festa do Colono 2027)

Órgão demandante: Município de Itajaí — Secretaria Municipal de Turismo e Eventos — SETUR

Documento vinculado: Termo de Referência (TR); Protocolo Operacional Padrão de Aferição de Público (POP); Minuta de Contrato.

Data de elaboração: 09 de junho de 2026

Base normativa: Constituição Federal, arts. 37 e 70; Lei nº 14.133/2021, especialmente arts. 5º, 11, 18, 92, 117, 118, 124, 155 a 163 e 165; Lei nº 12.527/2011 — Lei de Acesso à Informação; Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais; Lei nº 13.146/2015 — Lei Brasileira de Inclusão; Lei nº 12.305/2010 — Política Nacional de Resíduos Sólidos; ABNT NBR 14276; normas do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina e demais normas técnicas e regulamentares aplicáveis à segurança, acessibilidade, sustentabilidade e execução de eventos públicos.

1. FINALIDADE

Este Anexo estabelece o sistema de indicadores quantitativos e qualitativos destinado à aferição objetiva da execução contratual da gestão integrada dos eventos oficiais do calendário municipal de Itajaí, no ciclo 2026/2027, abrangendo a Marejada, o Réveillon, o Carnaval e a Festa do Colono. Os indicadores aqui definidos têm por finalidade traduzir as obrigações contratuais em parâmetros mensuráveis de desempenho, permitindo à Administração verificar, de forma técnica, documentada e comparável, se a execução realizada pela Contratada atende aos padrões mínimos de qualidade, segurança, eficiência, acessibilidade, sustentabilidade, comunicação, capacitação e regularidade operacional exigidos no Termo de Referência.

Os KPIs estão diretamente vinculados ao FAD, que incidirá sobre a Parcela Variável da remuneração: o cumprimento integral permite pagamento pleno; o descumprimento parcial ou insatisfatório autoriza glosas, advertências e demais providências previstas no contrato.

Este Anexo integra-se ao Termo de Referência, ao POP de Aferição de Público e à Matriz de Riscos, que disciplinam, respectivamente, as obrigações contratuais, a metodologia de aferição de público e as responsabilidades diante de eventos críticos.

2. ESTRUTURA DE KPIS

Os indicadores de desempenho da presente contratação estão organizados em 6 (seis) eixos de monitoramento, definidos a partir das dimensões essenciais para a adequada execução dos eventos oficiais do calendário municipal de Itajaí: segurança e saúde; aferição de público e desempenho operacional; comunicação e promoção turística; acessibilidade; sustentabilidade e resíduos; e capacitação das equipes.

A estruturação por eixos permite que a avaliação da execução contratual contemple o desempenho global da Contratada em todas as frentes relevantes do objeto. Cada eixo possui peso relativo próprio no cálculo do FAD, de modo a refletir sua relevância para o resultado final da contratação. A distribuição dos pesos busca conferir maior centralidade às dimensões de maior impacto sobre a segurança, a regularidade da execução e a adequada remuneração contratual, sem deixar de considerar aspectos qualitativos indispensáveis à boa entrega dos eventos, como comunicação, acessibilidade, sustentabilidade e capacitação.

Tabela 01 — Estrutura Geral dos Eixos de Monitoramento e Pesos do FAD

Eixo	Peso no FAD	Forma de aferição
1. Segurança e saúde	25%	Auditoria SETUR + relatórios oficiais
2. Aferição de público e operacional	20%	POP de Aferição — Anexo VI + fiscalização
3. Comunicação e promoção turística	15%	Relatório de mídia + ferramentas de aferição
4. Acessibilidade	15%	Auditoria conjunta + checklist
5. Sustentabilidade e resíduos	15%	Relatório socioambiental + comprovação de destinação
6. Capacitação e equipes	10%	Certificados + frequência + avaliações

A atribuição de maior peso ao eixo de segurança e saúde justifica-se pela criticidade dessa dimensão em eventos com elevada concentração de público, estruturas temporárias e necessidade de articulação com órgãos de segurança, emergência e atendimento pré-hospitalar. O eixo de aferição de público e operacional também recebe peso expressivo, pois está diretamente relacionado à confiabilidade da remuneração por per capita, à execução da infraestrutura prevista e ao cumprimento dos marcos contratuais.

Os eixos de comunicação e promoção turística, acessibilidade e sustentabilidade e resíduos possuem pesos equivalentes, refletindo sua importância para o alcance dos objetivos institucionais da contratação. A comunicação e promoção turística contribuem para ampliar o alcance dos eventos e fortalecer o posicionamento de Itajaí como destino turístico; a acessibilidade assegura a fruição inclusiva dos espaços e serviços; e a sustentabilidade permite avaliar a responsabilidade ambiental da operação, especialmente quanto à gestão de resíduos e à logística reversa.

O eixo de capacitação e equipes, embora possua peso menor em relação aos demais, constitui componente transversal da qualidade da execução. A capacitação adequada dos trabalhadores repercute diretamente no atendimento ao público, na segurança, na acessibilidade, na sustentabilidade e na padronização da operação ao longo dos quatro eventos do ciclo.

2.1. Eixo 1 - Segurança e saúde - Peso 25%

O eixo de Segurança e Saúde constitui o componente de maior peso no cálculo do FAD, em razão da natureza crítica das obrigações relacionadas à proteção da vida, da integridade física e da saúde do público, dos trabalhadores, dos agentes públicos, dos prestadores de serviço e dos demais participantes dos eventos.

A escolha desse eixo como o de maior peso no FAD justifica-se pela centralidade da segurança na execução contratual. Falhas nesse campo podem comprometer não apenas a qualidade do evento, mas também a continuidade da programação, a imagem institucional do Município, a responsabilização administrativa da Contratada e, sobretudo, a proteção do interesse público. Por isso, os KPIs abaixo foram estruturados para verificar tanto a ocorrência de incidentes quanto a existência e efetividade das medidas preventivas exigidas.

Tabela 02 — Indicadores de Desempenho do Eixo Segurança e Saúde

KPI	Meta	Aferição	Periodicidade
Incidentes graves com vítimas, caracterizados por lesões hospitalares	0	Boletim de ocorrência + registro hospitalar	Por evento
Tempo médio de atendimento pré-hospitalar	≤ 5 minutos	Logs do SAMU/ambulância	Por evento
Cobertura da brigada conforme ABNT NBR 14276	100%	Auditoria de fiscalização	Pré e durante evento
Conformidade do PPCI	100%	ART/RRT + vistoria do Corpo de Bombeiros	Pré-evento
Plano de Emergência e Evacuação executado sem falhas	100%	Relatório técnico pós-evento	Por evento
Articulação com PM-SC, SAMU e Defesa Civil	Ata formal	Ata de reunião pré-evento	Pré-evento

A aferição deste eixo deverá considerar documentos oficiais, registros técnicos e evidências contemporâneas à execução do evento, tais como boletins de ocorrência, registros hospitalares, logs de atendimento, relatórios de ambulância, atas de reuniões prévias, registros de fiscalização, ART/RRT, vistorias do Corpo de Bombeiros e relatório técnico pós-evento. A documentação deverá ser suficiente para demonstrar não apenas que os recursos de segurança foram previstos, mas que estiveram efetivamente disponíveis e operacionais durante a realização do evento.

Para fins de avaliação, o atendimento integral das metas pressupõe a comprovação conjunta dos aspectos preventivos e responsivos. Isso significa que a Contratada deverá demonstrar, de um lado, que organizou previamente a estrutura de segurança, saúde, brigada, evacuação e articulação institucional; e, de outro, que os protocolos foram efetivamente executados durante o evento, sempre que necessário.

A ocorrência de incidente grave imputável à Contratada, especialmente quando associada à falha de planejamento, descumprimento de norma técnica, ausência de equipe

mínima, deficiência de atendimento pré-hospitalar, falha de brigada, inexistência de documentação obrigatória ou não execução do plano de emergência, implicará atribuição de FAD igual ou inferior a 0,70 no respectivo evento, sem prejuízo da abertura de processo administrativo para apuração de responsabilidade, aplicação de glosas, sanções contratuais e demais providências cabíveis.

A aplicação do FAD reduzido deverá ser formalmente motivada, com indicação dos documentos analisados, do nexo entre a conduta da Contratada e o incidente verificado, da extensão do dano ou risco produzido e das providências adotadas para mitigação da ocorrência. Quando o incidente decorrer de caso fortuito, força maior ou fato não imputável à Contratada, a Administração deverá registrar expressamente essa circunstância no relatório de aferição, avaliando os impactos à luz da Matriz de Riscos e dos demais instrumentos contratuais aplicáveis.

2.2. Eixo 2 - Aferição de público e operacional - Peso 20%

O eixo de Aferição de Público e Operacional possui peso de 20% no cálculo do FAD, em razão de sua relevância direta para a regularidade da execução contratual e para a correta apuração da remuneração variável da contratada.

Considerando que o modelo remuneratório da contratação está vinculado ao público efetivamente aferido em cada evento, a confiabilidade dos dados de público constitui elemento central da governança contratual. A aferição não pode decorrer de estimativas genéricas, impressões visuais ou informações unilaterais, devendo observar metodologia previamente definida, fontes verificáveis, registros auditáveis e critérios de convergência entre os dados coletados.

Além disso, este eixo avalia o desempenho operacional da Contratada quanto ao cumprimento dos marcos contratuais, à entrega da infraestrutura prevista, à tempestividade dos relatórios e à ausência de falhas operacionais com impacto perceptível ao público.

Tabela 03 — Indicadores de Desempenho do Eixo Aferição de Público e Operacional

KPI	Meta	Aferição	Periodicidade
-----	------	----------	---------------

Convergência das fontes de aferição, considerada a variação entre fontes	≤ 10%	Relatório de Aferição	Por evento
Entrega tempestiva do Relatório de Aferição	≤ 5 dias	Data de protocolo	Por evento
Cumprimento dos marcos contratuais	100%	Cronograma com checagem	Por marco
Taxa de execução da infraestrutura prevista	100%	Termo de Verificação de Montagem	Por evento
Falhas operacionais com impacto público	0	Relatório de fiscalização	Por evento

A aferição deste eixo deverá observar os critérios, fontes, procedimentos e prazos previstos no POP de Aferição de Público, especialmente quanto à consolidação dos dados de público, à validação das fontes utilizadas e à identificação de eventuais divergências relevantes. A convergência entre as fontes de aferição deverá ser demonstrada no Relatório de Aferição, com indicação da metodologia utilizada, dos dados coletados, dos critérios de consolidação e das justificativas técnicas para eventuais variações.

As falhas operacionais com impacto público deverão ser registradas em relatório de fiscalização, indicando a natureza da falha, o horário de ocorrência, a duração, o público afetado, as medidas corretivas adotadas e eventual repercussão sobre a segurança, a experiência do usuário ou a continuidade da programação. Para fins deste eixo, serão especialmente relevantes falhas de acesso, controle de fluxo, energia, som, iluminação, sanitários, limpeza, sinalização, filas, estruturas temporárias, comunicação operacional ou atendimento ao público.

A ocorrência de atraso, inconsistência na aferição, entrega intempestiva do Relatório de Aferição, descumprimento de marcos contratuais, execução incompleta da infraestrutura ou falha operacional com impacto público poderá ensejar redução do FAD, aplicação de glosa, advertência, determinação de correção, abertura de procedimento administrativo ou demais medidas aplicáveis.

A penalidade deverá ser proporcional à gravidade da falha, à extensão do impacto, à reincidência, à existência de dolo ou culpa, à tempestividade das medidas corretivas e à

repercussão sobre a aferição do público, a segurança da operação e a regularidade do pagamento. Quando houver indício de manipulação, inconsistência relevante ou ausência de rastreabilidade dos dados de público, a SETUR poderá determinar auditoria específica, desconsiderar dados não confiáveis e adotar o parâmetro de aferição mais seguro e conservador, conforme previsto nos instrumentos contratuais.

2.3. Eixo 3 - Comunicação e promoção turística - Peso 15%

O eixo de Comunicação e Promoção Turística possui peso de 15% no cálculo do FAD e tem por finalidade aferir a efetividade das ações de divulgação, posicionamento institucional, fortalecimento da marca turística de Itajaí e promoção dos eventos perante públicos locais, regionais e visitantes.

Nesse contexto, os indicadores deste eixo buscam avaliar não apenas se a Contratada realizou ações de comunicação, mas se tais ações foram planejadas, executadas, mensuradas e reportadas de forma compatível com a dimensão dos eventos e com os objetivos institucionais da SETUR.

Tabela 04 — Indicadores de Desempenho do Eixo Comunicação e Promoção Turística

KPI	Meta mínima	Aferição
Alcance total da campanha, considerando todos os canais	5.000.000 impressões/evento	Plataformas de mídia + Meta/Google Ads
Engajamento médio em redes sociais	≥ 5%	Sprout Social, Meta Business Suite ou ferramenta equivalente
Cobertura de mídia espontânea	≥ 10 inserções/evento	Clipping — CWA Clipping ou equivalente
Análise de sentimento — sentiment analysis	≥ 75% positivo/neutro	Ferramenta de social listening
Entrega do relatório de mídia pós-evento	≤ 10 dias	Data de protocolo
Conformidade com identidade visual e marca-mãe Maix Quirida	100%	Auditoria visual conjunta

A aferição deste eixo deverá ser realizada com base em dados extraídos de plataformas digitais, ferramentas de mídia, relatórios de impulsionamento, clipping

jornalístico, sistemas de monitoramento de redes sociais e auditoria visual conjunta entre a contratada e a SETUR. As informações apresentadas deverão permitir a verificação da origem dos dados, do período de coleta, dos canais utilizados, dos públicos impactados e dos resultados efetivamente alcançados.

O indicador de alcance total da campanha busca medir a capacidade de exposição dos eventos nos diferentes canais de divulgação, considerando mídia paga, mídia orgânica, redes sociais, mídia tradicional, mídia exterior e demais formatos previstos na estratégia de comunicação. A meta mínima de 5.000.000 impressões por evento deverá ser comprovada por relatórios extraídos das plataformas utilizadas, com indicação de período, canal, segmentação e resultado por campanha.

O engajamento médio em redes sociais avalia a qualidade da interação do público com os conteúdos publicados, não apenas o volume bruto de visualizações. A meta de engajamento igual ou superior a 5% deverá ser apurada por ferramenta de monitoramento, como Sprout Social, Meta Business Suite ou solução equivalente, considerando critérios metodológicos previamente informados pela Contratada e verificáveis pela fiscalização.

A cobertura de mídia espontânea mede a repercussão dos eventos em veículos de imprensa, portais, rádios, televisão, blogs, mídias especializadas ou canais jornalísticos relevantes. A meta mínima de 10 inserções por evento deverá ser comprovada por relatório de clipping, contendo identificação do veículo, data da publicação, título ou chamada, link ou registro da matéria, alcance estimado quando disponível e classificação da inserção.

O indicador de análise de sentimento tem por finalidade avaliar a percepção pública predominante em relação ao evento, à organização, à experiência do público e à imagem institucional associada à iniciativa. A meta de 75% de menções positivas ou neutras deverá ser aferida por ferramenta de social listening, com indicação da metodologia utilizada, período de monitoramento, termos rastreados e critérios de classificação das menções.

A entrega do relatório de mídia pós-evento em até 10 dias é requisito essencial para assegurar a tempestividade da fiscalização e a integração dos resultados de comunicação ao relatório geral de execução. O relatório deverá consolidar, no mínimo, as ações realizadas, os canais utilizados, os resultados obtidos, as peças veiculadas, os principais aprendizados, as evidências documentais e a análise crítica do desempenho em relação às metas estabelecidas.

A conformidade com a identidade visual deverá ser verificada por auditoria visual conjunta, considerando a coerência das peças, o uso adequado dos elementos gráficos, a aderência ao manual de marca da SETUR, a padronização da comunicação institucional e a compatibilidade das campanhas com a narrativa turística e cultural definida para o ciclo de eventos.

O descumprimento das metas deste eixo poderá ensejar redução do FAD, especialmente quando houver ausência de relatórios comprobatórios, inconsistência dos dados apresentados, uso inadequado da identidade visual, falha na entrega das peças contratadas, baixa rastreabilidade das métricas ou descumprimento dos prazos de apresentação dos resultados.

2.4. Eixo 4 - Acessibilidade - Peso 15%

O eixo de Acessibilidade possui peso de 15% no cálculo do FAD e tem por finalidade aferir se a execução dos eventos assegura condições adequadas de participação, circulação, permanência, comunicação e fruição por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

A aferição deste eixo deverá observar a compatibilidade entre o planejamento apresentado pela Contratada, os layouts aprovados, as estruturas efetivamente instaladas, os serviços disponibilizados e a experiência real do público atendido. A avaliação deverá considerar não apenas a existência física de equipamentos ou espaços adaptados, mas também sua localização, sinalização, funcionalidade, segurança, facilidade de acesso e integração com os fluxos gerais do evento.

Tabela 05 — Indicadores de Desempenho do Eixo Acessibilidade

KPI	Meta	Aferição
Sanitários adaptados PCD	≥ 5% do total	Auditoria conjunta
Rotas acessíveis sinalizadas	100%	Layout aprovado + vistoria
Intérpretes de Libras presentes em palcos principais	100% das atrações principais	Cronograma + presença
Áreas reservadas para PCD em espaços de público	≥ 2% da área útil	Layout aprovado

Mapa tátil disponível na entrada principal	1 por evento	Vistoria pré-evento
Pessoas atendidas pelo serviço de acessibilidade	Registro nominal	Cadastro voluntário

A aferição dos indicadores de acessibilidade deverá ser realizada por meio de auditoria conjunta, análise do layout aprovado, vistoria pré-evento, registros de presença, cronogramas operacionais, cadastros voluntários e demais documentos que permitam comprovar a efetiva disponibilização das estruturas e serviços previstos. Sempre que possível, a verificação deverá ocorrer antes da abertura dos portões, de modo a permitir correções tempestivas pela contratada.

O indicador relativo aos sanitários adaptados PCD busca verificar se o quantitativo mínimo de sanitários acessíveis corresponde a, pelo menos, 5% do total disponibilizado ao público, considerando sua distribuição espacial, sinalização, facilidade de acesso e condições de uso. Não será suficiente a simples previsão em planta ou declaração genérica de atendimento; a conformidade deverá ser verificada em vistoria física.

As rotas acessíveis sinalizadas deverão abranger os principais fluxos de circulação do evento, incluindo acessos de entrada e saída, áreas de alimentação, sanitários, postos de atendimento, áreas reservadas, espaços de permanência, pontos de informação e rotas de evacuação. A meta de 100% pressupõe que todas as rotas relevantes ao público estejam devidamente indicadas no layout aprovado e confirmadas em vistoria.

A presença de intérpretes de Libras deverá ser assegurada em 100% das atrações principais realizadas nos palcos principais, conforme cronograma oficial do evento. A comprovação deverá ocorrer por meio de escala de profissionais, registros de presença, imagens ou outros documentos aptos a demonstrar a efetiva prestação do serviço durante as atrações correspondentes.

As áreas reservadas para PCD deverão corresponder a, no mínimo, 2% da área útil destinada ao público, observada sua localização adequada, visibilidade, segurança, integração com rotas acessíveis e disponibilidade para pessoas com deficiência e acompanhantes. A avaliação deverá considerar não apenas o percentual reservado, mas também a funcionalidade do espaço em relação à experiência do usuário.

A disponibilização de mapa tátil na entrada principal tem por finalidade ampliar a autonomia e a orientação espacial de pessoas com deficiência visual ou baixa visão. A verificação deverá ocorrer em vistoria pré-evento, devendo ser registrada a localização do mapa, sua condição de uso e sua compatibilidade com a organização espacial do evento.

O registro de pessoas atendidas pelo serviço de acessibilidade deverá ser realizado por cadastro voluntário, preservada a privacidade dos usuários e observada a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Esse indicador tem finalidade de monitoramento da demanda atendida, avaliação da suficiência dos serviços disponibilizados e aprimoramento dos eventos subsequentes.

O descumprimento das metas deste eixo poderá ensejar redução do FAD, especialmente quando houver ausência de estruturas mínimas, falha de sinalização, indisponibilidade de intérpretes de Libras, inexistência de áreas reservadas, barreiras de circulação, ausência de comprovação documental ou divergência entre o layout aprovado e a execução efetiva. A avaliação deverá considerar a gravidade da falha, sua possibilidade de correção imediata, o número de pessoas potencialmente afetadas e a eventual reincidência ao longo do ciclo contratual.

Quando a falha de acessibilidade puder ser corrigida durante o evento, a fiscalização deverá registrar a ocorrência e determinar providência imediata à Contratada, sem prejuízo da avaliação posterior para fins de FAD. Quando a falha comprometer de forma relevante o acesso, a permanência ou a fruição do evento por pessoas com deficiência, poderá ser caracterizado descumprimento contratual relevante, sujeito às medidas previstas no Termo de Referência, na Matriz de Riscos e no contrato.

2.5. Eixo 5 - Sustentabilidade e resíduos - Peso 15%

O eixo de Sustentabilidade e Resíduos possui peso de 15% no cálculo do FAD e tem por finalidade aferir a capacidade da Contratada de executar os eventos oficiais com responsabilidade ambiental, gestão adequada dos resíduos gerados, redução de impactos negativos e adoção de práticas compatíveis com os princípios da sustentabilidade, da eficiência e da economicidade.

A aferição deste eixo busca verificar se a Contratada adotou medidas concretas de

coleta seletiva, reciclagem, logística reversa, destinação ambientalmente adequada, eficiência energética e inclusão de cooperativas ou entidades ligadas à cadeia da reciclagem. Os indicadores abaixo foram estruturados para permitir que a SETUR avalie não apenas a existência de um plano socioambiental, mas sua efetiva implementação em cada evento do ciclo.

Tabela 06 - Indicadores de Desempenho do Eixo Sustentabilidade e Resíduos

KPI	Meta mínima	Aferição
Taxa de desvio de aterro, mediante reciclagem ou destinação ambientalmente adequada	$\geq 30\%$	Comprovantes de destinação
Pontos de coleta seletiva	1 a cada 300 pessoas	Layout + vistoria
Logística reversa de materiais de comunicação	100%	Comprovação documental
Iluminação LED em estruturas próprias	$\geq 80\%$	Vistoria técnica
Cooperativas de catadores envolvidas	≥ 1 parceria/evento	Carta de parceria
Relatório socioambiental pós-evento	Em até 30 dias	Data de protocolo

A aferição deste eixo deverá ser realizada com base em evidências documentais e verificações presenciais, incluindo comprovantes de destinação de resíduos, layouts com indicação dos pontos de coleta seletiva, registros fotográficos, relatórios de vistoria, cartas de parceria com cooperativas, documentos de logística reversa e relatório socioambiental pós-evento. A mera declaração de compromisso ambiental, desacompanhada de comprovação material da execução, não será suficiente para o atendimento das metas.

A taxa de desvio de aterro deverá demonstrar o percentual de resíduos que deixou de ser destinado a aterro sanitário em razão de reciclagem, reaproveitamento, logística reversa ou outra forma ambientalmente adequada de destinação. A meta mínima de 30% deverá ser comprovada por documentos emitidos por cooperativas, empresas de reciclagem, transportadores, destinadores finais ou entidades responsáveis pela triagem e destinação dos resíduos.

Os pontos de coleta seletiva deverão ser distribuídos de forma compatível com o layout do evento, os fluxos de circulação, as áreas de maior concentração de público, as praças de alimentação, os acessos, os sanitários e as áreas de permanência. A proporção mínima de 1 ponto de coleta seletiva a cada 300 pessoas deverá ser demonstrada em layout e confirmada por vistoria, não bastando a concentração dos pontos em uma única área de baixa circulação.

A logística reversa de materiais de comunicação deverá abranger, sempre que aplicável, banners, lonas, placas, totens, adesivos, estruturas promocionais, materiais de sinalização e demais peças de comunicação visual produzidas para o evento. A meta de 100% exige comprovação documental da destinação, reaproveitamento, reciclagem ou encaminhamento ambientalmente adequado desses materiais após o encerramento do evento.

O indicador relativo à iluminação LED em estruturas próprias busca incentivar o uso de soluções energeticamente mais eficientes nas estruturas sob responsabilidade direta da contratada. A meta mínima de 80% deverá ser aferida por vistoria técnica, considerando os equipamentos próprios, estruturas temporárias, áreas funcionais e demais pontos de iluminação que integrem o escopo de execução contratual.

A participação de cooperativas de catadores ou entidades equivalentes deverá ser comprovada por, no mínimo, 1 parceria por evento, mediante carta de parceria, instrumento de cooperação, contrato, declaração formal ou documento equivalente. Esse indicador possui dupla função: aprimorar a destinação dos resíduos e estimular a inclusão socioproductiva de trabalhadores vinculados à cadeia da reciclagem, agregando impacto social à operação ambiental do evento.

O relatório socioambiental pós-evento deverá ser apresentado em até 30 dias após a realização de cada evento e deverá consolidar, no mínimo, a quantidade estimada de resíduos gerados, o volume destinado à reciclagem ou reaproveitamento, a taxa de desvio de aterro, os comprovantes de destinação, as ações de logística reversa, as parcerias realizadas, os registros fotográficos, eventuais dificuldades encontradas e recomendações para melhoria nos eventos subsequentes.

O descumprimento das metas deste eixo poderá ensejar redução do FAD, especialmente quando houver ausência de comprovação de destinação, inexistência ou

subdimensionamento dos pontos de coleta seletiva, não realização da logística reversa, uso insuficiente de iluminação eficiente, ausência de parceria com cooperativa ou entrega intempestiva/incompleta do relatório socioambiental. A avaliação deverá considerar a gravidade da falha, sua extensão, a reincidência, a possibilidade de correção e o impacto ambiental produzido.

Quando a fiscalização identificar falha passível de correção durante a execução do evento, como ausência de sinalização em pontos de coleta, insuficiência de recipientes ou má distribuição das estruturas de descarte, deverá registrar a ocorrência e determinar providência corretiva imediata à Contratada, sem prejuízo da avaliação posterior para fins de FAD.

2.6. Eixo 6 - Capacitação de equipes - Peso 10%

O eixo de Capacitação e Equipes possui peso de 10% no cálculo do Fator de Ajuste de Desempenho — FAD e tem por finalidade aferir se a Contratada mobilizou equipes devidamente treinadas, certificadas e compatíveis com as exigências técnicas, operacionais e institucionais da contratação.

Embora possua o menor peso relativo entre os eixos de desempenho, a capacitação constitui elemento transversal de qualidade da execução contratual. A atuação adequada das equipes impacta diretamente o atendimento ao público, a segurança operacional, a acessibilidade, a sustentabilidade, a comunicação institucional e a padronização dos serviços prestados ao longo dos quatro eventos do ciclo.

A aferição deste eixo busca, portanto, verificar se a Contratada estruturou processo mínimo de capacitação, com carga horária definida, certificação nominal, avaliação de aprendizagem, recertificação entre eventos e manutenção da equipe-chave indicada na Proposta Técnica.

Tabela 07 — Indicadores de Desempenho do Eixo Capacitação e Equipes

KPI	Meta mínima	Aferição
Carga horária de capacitação por trabalhador	≥ 20 horas/evento	Certificado nominal

Trabalhadores certificados antes da operação	100%	Lista nominal + assinaturas
Eixos contemplados na capacitação	≥ 4 dos 5 eixos: atendimento, identidade, acessibilidade, segurança e sustentabilidade	Programa do curso
Taxa mínima de aprovação na avaliação de aprendizagem	≥ 80%	Avaliações arquivadas
Recertificação entre eventos	100% dos reincidentes	Cadastro
Equipe-chave nominalmente designada	Conforme Proposta Técnica	Currículos + cartas de aceite

A aferição deste eixo deverá ser realizada com base em documentos formais e verificáveis, incluindo certificados nominais, listas de presença, assinaturas dos trabalhadores, programa do curso, avaliações de aprendizagem, cadastros de recertificação, currículos da equipe-chave e cartas de aceite dos profissionais indicados. A documentação apresentada deverá permitir a identificação dos trabalhadores capacitados, da carga horária cumprida, dos conteúdos ministrados, da instituição ou responsável pela capacitação e da data de realização das atividades formativas.

A carga horária mínima de 20 horas por trabalhador por evento constitui parâmetro básico de capacitação e deverá ser comprovada por certificado nominal ou documento equivalente. A capacitação deverá ocorrer antes da operação do evento, de modo que os trabalhadores estejam efetivamente preparados para atuar durante a execução, e não apenas formalmente certificados após a realização das atividades.

O indicador relativo aos trabalhadores certificados antes da operação exige que 100% dos profissionais mobilizados para atividades diretamente vinculadas ao atendimento ao público, operação, segurança de fluxo, acessibilidade, limpeza, orientação, sustentabilidade e apoio operacional estejam capacitados previamente. A comprovação deverá ocorrer por meio de lista nominal, assinatura dos participantes e vinculação dos trabalhadores às funções desempenhadas no evento.

A capacitação deverá contemplar, no mínimo, 4 dos 5 eixos temáticos obrigatórios: atendimento ao público, identidade de Itajaí, acessibilidade, segurança em eventos e

sustentabilidade. Esses conteúdos não devem ser tratados como módulos meramente genéricos. O programa do curso deverá demonstrar aderência ao objeto contratado, ao perfil dos eventos, à narrativa institucional do Município e aos protocolos operacionais previstos no Termo de Referência e na Proposta Técnica.

A taxa mínima de aprovação de 80% na avaliação de aprendizagem busca assegurar que a capacitação tenha efetividade mínima, e não apenas caráter formal. As avaliações deverão ser arquivadas e disponibilizadas à fiscalização quando solicitadas, permitindo verificar o desempenho dos trabalhadores e a adequação do conteúdo ministrado.

A recertificação entre eventos deverá abranger 100% dos trabalhadores reincidentes, ou seja, aqueles que atuarem em mais de um evento do ciclo. Essa exigência tem por finalidade atualizar orientações, corrigir falhas identificadas em eventos anteriores, reforçar protocolos operacionais e promover melhoria contínua da execução contratual.

A equipe-chave nominalmente designada deverá corresponder àquela indicada na Proposta Técnica, acompanhada dos respectivos currículos, cartas de aceite e documentos comprobatórios. Eventual substituição de profissional-chave somente poderá ocorrer mediante justificativa formal, comprovação de equivalência ou superioridade técnica do substituto e aprovação prévia da Administração, quando exigida pelo contrato.

O descumprimento das metas deste eixo poderá ensejar redução do FAD, especialmente quando houver trabalhadores não certificados, capacitação realizada após o início da operação, carga horária insuficiente, ausência de avaliação de aprendizagem, inexistência de recertificação, divergência entre equipe indicada e equipe efetivamente mobilizada ou insuficiência documental para comprovar a formação realizada.

A avaliação deverá considerar a extensão da falha, sua repercussão sobre a execução do evento, a possibilidade de correção antes da operação, a reincidência e a vinculação da irregularidade a outros eixos de desempenho, como segurança, acessibilidade, sustentabilidade e atendimento ao público.

Dessa forma, o eixo de Capacitação e Equipes assegura que a qualidade da execução contratual seja sustentada por profissionais minimamente preparados, identificáveis e vinculados às obrigações assumidas pela contratada. A capacitação, nesse contexto, funciona

como mecanismo preventivo de falhas operacionais e como instrumento de padronização da experiência do público nos eventos oficiais do Município.

3. CÁLCULO DO FAD

O FAD constitui o mecanismo de conversão dos resultados apurados nos indicadores de desempenho em efeito objetivo sobre a Parcela Variável da remuneração contratual de cada evento. Sua finalidade é vincular o pagamento da Contratada ao nível de execução efetivamente comprovado, assegurando que o recebimento integral da remuneração variável dependa do cumprimento adequado dos padrões mínimos de segurança, operação, comunicação, acessibilidade, sustentabilidade e capacitação definidos neste Anexo.

A aplicação do FAD reforça a lógica de gestão por resultados da contratação, na medida em que transforma os KPIs em instrumento de medição, fiscalização e responsabilização contratual. Dessa forma, o desempenho da Contratada não será avaliado apenas pela realização formal do evento, mas pelo grau de atendimento dos eixos críticos da execução, conforme evidências documentais, auditorias, relatórios técnicos e demais formas de aferição previstas nos itens anteriores.

O FAD será calculado individualmente para cada evento, considerando a nota atribuída a cada um dos 6 (seis) eixos de monitoramento, ponderada pelos respectivos pesos definidos neste Anexo. A fórmula de cálculo será a seguinte:

$$\text{FAD} = (\text{Eixo } 1 \times 0,25) + (\text{Eixo } 2 \times 0,20) + (\text{Eixo } 3 \times 0,15) + (\text{Eixo } 4 \times 0,15) + (\text{Eixo } 5 \times 0,15) + (\text{Eixo } 6 \times 0,10)$$

Em que:

- **Eixo 1** corresponde a Segurança e Saúde, com peso de 25%;
- **Eixo 2** corresponde a Aferição de Público e Operacional, com peso de 20%;
- **Eixo 3** corresponde a Comunicação e Promoção Turística, com peso de 15%;
- **Eixo 4** corresponde a Acessibilidade, com peso de 15%;
- **Eixo 5** corresponde a Sustentabilidade e Resíduos, com peso de 15%; e
- **Eixo 6** corresponde a Capacitação e Equipes, com peso de 10%.

Cada eixo receberá uma nota própria, apurada a partir do cumprimento dos KPIs correspondentes, observadas as evidências apresentadas pela Contratada, as verificações realizadas pela fiscalização e os critérios previstos na Seção XIX do Termo de Referência. As notas possíveis para cada eixo serão:

- **1,00 — excelente**, quando houver cumprimento integral dos KPIs do eixo, sem ressalvas relevantes;
- **0,95 — bom com ressalvas**, quando houver cumprimento substancial dos KPIs, com falhas pontuais, formais ou de baixa materialidade, sem comprometimento relevante do resultado;
- **0,85 — cumprimento parcial**, quando houver descumprimento material de parte dos KPIs, impacto moderado sobre a execução ou necessidade de correções relevantes; e
- **0,70 — insatisfatório**, quando houver descumprimento grave, falha relevante, ausência de comprovação mínima, risco à segurança, prejuízo à aferição ou impacto significativo sobre a qualidade da execução.

A atribuição da nota de cada eixo deverá ser formalmente justificada no Relatório Técnico-Operacional Pós-Evento, com indicação dos KPIs cumpridos, parcialmente cumpridos ou descumpridos, dos documentos analisados, das evidências consideradas e dos fundamentos para o enquadramento adotado.

Tabela 08 — Faixas de Classificação do FAD e Tratamento Aplicável

Faixa do FAD final	Classificação	Tratamento
1,00	Excelente	Pagamento integral
0,95	Bom	Pagamento com ressalva formal
0,85	Cumprimento parcial	Glosa de 15% sobre a Parcela Variável + advertência
0,70	Cumprimento insatisfatório	Glosa de 30% + abertura de processo administrativo

O enquadramento do FAD final deverá refletir o desempenho global da Contratada no evento avaliado, considerando a média ponderada dos eixos. A classificação Excelente pressupõe execução plenamente aderente aos parâmetros contratuais, com comprovação

suficiente do cumprimento das metas e ausência de falhas relevantes. Nessa hipótese, será devido o pagamento integral da Parcela Variável, observadas as demais regras de medição, aferição de público e liquidação da despesa.

A classificação Bom será aplicável quando a execução apresentar desempenho satisfatório, mas com ressalvas formais ou falhas pontuais que não comprometam o resultado geral do evento. Nessa hipótese, o pagamento poderá ser realizado com registro formal das ressalvas, as quais deverão ser consideradas para fins de acompanhamento da execução nos eventos subsequentes.

A classificação Cumprimento parcial será atribuída quando houver falhas materiais, descumprimento relevante de KPIs ou execução incompleta de obrigações que impactem a qualidade do evento, ainda que sem caracterizar comprometimento grave ou generalizado da operação. Nessa hipótese, será aplicada glosa de 15% sobre a Parcela Variável, sem prejuízo de advertência formal e determinação de medidas corretivas para os eventos seguintes.

A classificação Cumprimento insatisfatório será aplicada nas hipóteses de falhas graves, descumprimento substancial dos KPIs, ausência de documentação essencial, risco relevante à segurança, inconsistência grave na aferição de público, inexecução de obrigações centrais ou reincidência de falhas já apontadas pela fiscalização. Nessa hipótese, será aplicada glosa de 30% sobre a Parcela Variável, com abertura de processo administrativo para apuração de responsabilidade e eventual aplicação das sanções cabíveis.

A aplicação das glosas previstas neste item deverá observar os princípios da motivação, proporcionalidade, razoabilidade, contraditório e ampla defesa, especialmente quando associada à abertura de processo administrativo sancionador. A redução do FAD não substitui, quando cabível, outras medidas previstas no contrato, no Termo de Referência, na Matriz de Riscos e na Lei nº 14.133/2021, tais como advertência, multa, exigência de correção, execução de garantia, rescisão contratual ou impedimento de licitar e contratar.

Quando houver divergência entre a avaliação da fiscalização e a manifestação da Contratada, deverá ser observado o procedimento de aferição previsto neste Anexo, com registro das razões apresentadas, análise motivada pelo Gestor do Contrato e possibilidade de recurso nos casos previstos. A decisão final deverá indicar, de forma expressa, os fundamentos do FAD atribuído, evitando enquadramentos genéricos ou dissociados das

evidências documentais.

4. PROCEDIMENTO DE AFERIÇÃO

O procedimento de aferição dos indicadores de desempenho tem por finalidade disciplinar, de forma objetiva e rastreável, o fluxo de verificação dos KPIs, a formação do FAD e a eventual aplicação de glosas, ressalvas ou providências corretivas em relação à execução de cada evento.

A aferição deverá observar procedimento formal, documentado e motivado, de modo a assegurar que a classificação do desempenho da Contratada decorra de evidências verificáveis, e não de avaliação genérica ou subjetiva. Para tanto, a SETUR, a fiscalização contratual, o Gestor do Contrato e a Contratada deverão observar as etapas, responsabilidades e prazos definidos neste item, sem prejuízo das regras complementares previstas no Termo de Referência, no POP de Aferição de Público, na Matriz de Riscos e no Contrato.

4.1. Designação do fiscal técnico por evento

A SETUR designará Fiscal Técnico específico para cada evento, responsável pelo acompanhamento da execução e pela aferição inicial dos KPIs correspondentes aos 6 eixos de desempenho previstos neste Anexo.

A designação deverá ocorrer preferencialmente antes do início da fase de pré-produção do respectivo evento, de modo que o Fiscal possa acompanhar não apenas a operação no dia da realização, mas também as etapas preparatórias, incluindo reuniões técnicas, aprovação de layouts, verificação de planos, checagem de cronogramas, análise de documentos prévios e acompanhamento da montagem.

Compete ao Fiscal Técnico, entre outras atribuições:

- acompanhar a execução do evento em suas fases de pré-produção, montagem, operação, desmontagem e pós-evento;
- verificar o cumprimento dos KPIs previstos neste Anexo;
- registrar ocorrências relevantes em ata, relatório, checklist, registro fotográfico ou outro meio idôneo;
- solicitar esclarecimentos ou documentos à Contratada, quando necessário;

- verificar a compatibilidade entre a execução efetiva, a Proposta Técnica vencedora, o Termo de Referência e os planos aprovados;
- analisar o dossiê de evidências apresentado pela Contratada; e
- elaborar o Relatório Técnico-Operacional Pós-Evento, com proposta de enquadramento dos indicadores e subsídios para o cálculo do FAD.

A atuação do Fiscal Técnico não substitui as responsabilidades da Contratada pela execução integral e adequada do objeto. A fiscalização possui natureza de controle, acompanhamento e verificação, não implicando assunção de responsabilidade operacional pela Administração.

4.2. Apresentação do dossiê de evidências pela contratada

A Contratada deverá apresentar à SETUR, em até 15 (quinze) dias corridos após a realização de cada evento, dossiê de evidências contendo os documentos, relatórios, registros e comprovações necessários à aferição dos KPIs.

O dossiê deverá ser organizado por eixo de desempenho, observando a mesma estrutura deste Anexo, de modo a facilitar a conferência pela fiscalização. A apresentação desorganizada, incompleta ou sem correlação clara entre evidências e indicadores poderá ensejar diligência para esclarecimento, sem prejuízo da atribuição de nota inferior quando a documentação não permitir a comprovação do cumprimento das metas.

O dossiê deverá conter, no mínimo, conforme aplicável:

- relatórios de segurança, saúde, brigada, atendimento pré-hospitalar e articulação com órgãos públicos;
- Relatório de Aferição de Público, conforme POP de Aferição;
- Termo de Verificação de Montagem, cronogramas executados e evidências de cumprimento dos marcos contratuais;
- relatório de mídia, métricas de comunicação, clipping e análise de sentimento;
- checklists e registros de acessibilidade, incluindo layouts, vistorias, registros de Libras, áreas reservadas e serviços prestados;
- relatório socioambiental, comprovantes de destinação de resíduos, logística reversa e parcerias com cooperativas;

- certificados, listas nominais, avaliações de aprendizagem e documentos de recertificação das equipes;
- registros fotográficos, vídeos, atas, relatórios, logs, protocolos e demais evidências contemporâneas à execução.

A entrega do dossiê no prazo não afasta a possibilidade de a fiscalização solicitar esclarecimentos adicionais, desde que limitados à complementação explicativa dos documentos já apresentados ou à elucidação de fatos relacionados à execução. Não será admitida, contudo, a produção posterior de evidência essencial que deveria ter sido gerada no momento próprio da execução.

4.3. Relatório técnico- operacional pós evento

Recebido o dossiê de evidências, o Fiscal Técnico emitirá Relatório Técnico-Operacional Pós-Evento em até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da documentação completa.

O relatório deverá constituir o principal instrumento de consolidação técnica da aferição dos KPIs e deverá conter, no mínimo:

- identificação do evento, data, local e período de execução;
- indicação dos documentos analisados;
- síntese da execução realizada;
- análise individual dos KPIs por eixo;
- indicação das metas cumpridas, parcialmente cumpridas ou descumpridas;
- descrição das ocorrências relevantes verificadas durante o evento;
- avaliação da suficiência das evidências apresentadas pela Contratada;
- indicação de inconsistências, atrasos, falhas, omissões ou divergências identificadas;
- recomendação de nota para cada eixo de desempenho;
- recomendação de aplicação de ressalva, glosa, advertência, abertura de processo administrativo ou outra providência, quando cabível; e
- registro de eventuais medidas corretivas recomendadas para os eventos subsequentes.

O relatório deverá ser objetivo, mas suficientemente fundamentado. Não será adequada a atribuição de nota por eixo sem indicação dos elementos que justificam o

enquadramento. A classificação do desempenho deverá sempre dialogar com os KPIs, com as metas mínimas, com a documentação analisada e com a repercussão da falha ou do cumprimento sobre a execução do evento.

Quando o Fiscal Técnico identificar ausência de documentação essencial, divergência relevante de dados, inconsistência no Relatório de Aferição, falha operacional grave, incidente de segurança ou risco de responsabilização contratual, deverá registrar expressamente a ocorrência e recomendar o tratamento cabível, inclusive eventual encaminhamento à Matriz de Riscos ou à instauração de procedimento administrativo próprio.

4.4. Classificação preliminar do FAD pelo gestor do contrato

Após o recebimento do Relatório Técnico-Operacional Pós-Evento, o Gestor do Contrato deverá realizar a classificação preliminar do FAD, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, considerando as notas propostas pelo Fiscal Técnico para cada eixo de desempenho, os pesos definidos neste Anexo, a documentação constante dos autos e as eventuais ocorrências registradas durante a execução do evento.

A classificação preliminar constitui etapa de consolidação administrativa da avaliação técnica. Nessa fase, o Gestor do Contrato deverá verificar se o Relatório Técnico-Operacional está suficientemente instruído, se as notas atribuídas aos eixos guardam correspondência com os documentos apresentados, se houve aplicação coerente dos critérios de aferição e se eventuais falhas identificadas foram corretamente enquadradas quanto à sua gravidade, materialidade e impacto sobre a execução contratual.

O Gestor do Contrato não atuará como mero homologador automático da manifestação do Fiscal Técnico. Compete-lhe realizar juízo de consistência, compatibilidade e proporcionalidade sobre a avaliação apresentada, especialmente quando a nota atribuída a determinado eixo puder produzir impacto financeiro, glosa, ressalva formal, advertência ou abertura de processo administrativo. Essa atuação é necessária para assegurar que o FAD seja resultado de análise técnica consolidada, e não de simples preenchimento mecânico de tabela.

A classificação preliminar do FAD deverá indicar, no mínimo:

- a nota atribuída a cada eixo;

- a justificativa resumida para cada nota;
- o cálculo ponderado do FAD final;
- a classificação obtida: excelente, bom, cumprimento parcial ou cumprimento insatisfatório;
- o tratamento preliminar aplicável, inclusive pagamento integral, pagamento com ressalva, glosa, advertência ou abertura de processo administrativo;
- eventuais providências corretivas exigidas da Contratada; e
- a abertura de prazo para manifestação da Contratada.

A classificação preliminar deverá observar coerência entre a falha identificada e a consequência proposta. Falhas meramente formais, sem impacto operacional, financeiro ou de segurança, não deverão receber o mesmo tratamento de descumprimentos materiais. Por outro lado, falhas graves, especialmente aquelas relacionadas à segurança, saúde, aferição de público, acessibilidade essencial, ausência de documentação obrigatória ou descumprimento reiterado de obrigações, deverão justificar enquadramento mais rigoroso, inclusive com redução do FAD e eventual encaminhamento para apuração de responsabilidade.

O Gestor do Contrato poderá acolher integralmente a recomendação do Fiscal Técnico ou dela divergir, total ou parcialmente. A divergência deverá ser expressamente motivada, especialmente quando resultar em alteração da nota de eixo, mudança da classificação final do FAD, afastamento de glosa proposta, imposição de glosa não sugerida pelo Fiscal ou qualquer outro efeito financeiro sobre a Parcela Variável. Nesses casos, a decisão preliminar deverá demonstrar as razões do reenquadramento, indicando os documentos, fatos e fundamentos que justificam a alteração.

Sempre que a classificação preliminar apontar FAD inferior a 0,95, glosa, advertência, necessidade de correção ou possível abertura de processo administrativo, a motivação deverá ser reforçada, com indicação clara do nexos entre a falha identificada, o KPI afetado, o eixo correspondente e o tratamento preliminar proposto. Essa cautela é essencial para preservar o contraditório, reduzir controvérsias e assegurar que eventual decisão final esteja amparada em percurso lógico e documentalmente verificável.

4.5. Manifestação da contratada

Após a comunicação da classificação preliminar do FAD, a Contratada poderá

manifestar-se no prazo de 5 (cinco) dias úteis, apresentando esclarecimentos, impugnações, justificativas ou documentos complementares estritamente relacionados aos elementos já constantes do dossiê de evidências, do Relatório Técnico-Operacional Pós-Evento e da classificação preliminar elaborada pelo Gestor do Contrato.

A manifestação da Contratada constitui etapa de contraditório administrativo no procedimento de aferição do desempenho. Sua finalidade é permitir que a empresa se pronuncie sobre a avaliação preliminar, aponte eventual erro de cálculo, equívoco de interpretação, omissão na análise de documento já apresentado, inconsistência no enquadramento de determinado KPI ou desproporcionalidade no tratamento preliminar proposto.

Essa manifestação deverá ser objetiva, organizada por eixo de desempenho e vinculada aos pontos efetivamente controvertidos. Não se trata de oportunidade para reapresentação integral do dossiê, reformulação posterior da execução ou complementação substancial de obrigação não cumprida. O procedimento serve para esclarecer o que já foi executado e documentado, não para reconstruir, depois do evento, aquilo que deveria ter sido feito durante a operação.

A manifestação da Contratada deverá indicar, quando aplicável:

- o eixo de desempenho e o KPI cuja avaliação é contestada;
- a nota atribuída preliminarmente e a nota que a Contratada entende ser adequada;
- a razão técnica ou jurídica da divergência;
- os documentos já constantes do dossiê que comprovariam o cumprimento da meta;
- eventual erro material no cálculo ponderado do FAD;
- eventual inconsistência na interpretação do Fiscal Técnico ou do Gestor do Contrato;
- eventual desproporcionalidade entre a falha apontada e a consequência proposta;
- eventual fato superveniente relevante, desde que devidamente documentado e relacionado à execução do evento; e
- pedido claro de revisão, manutenção ou reenquadramento do FAD.

A Contratada poderá apresentar documentos complementares apenas quando destinados a esclarecer documentos já constantes dos autos ou a demonstrar fato já registrado tempestivamente. Não será admitida a apresentação tardia de evidência essencial que deveria

ter sido produzida no momento da execução, como certificado inexistente, registro de presença não contemporâneo, relatório técnico produzido artificialmente após a fiscalização, fotografia sem rastreabilidade ou documento destinado a suprir obrigação material não cumprida.

Essa limitação decorre da necessidade de preservar a confiabilidade do procedimento de aferição. A avaliação do FAD deve refletir o desempenho efetivamente entregue no evento, e não a capacidade posterior da contratada de organizar narrativas defensivas.

A ausência de manifestação da Contratada no prazo estabelecido não impedirá a conclusão do procedimento, cabendo ao Gestor do Contrato decidir com base nos elementos disponíveis nos autos. Por outro lado, a manifestação apresentada tempestivamente deverá ser analisada de forma expressa, ainda que para rejeição integral de seus argumentos. A decisão final não poderá ignorar os pontos levantados pela Contratada, especialmente quando houver impacto financeiro, glosa ou FAD inferior a 0,95.

Tratando-se de controvérsia especificamente relativa aos dados de aferição de público que componham a base de cálculo da Parcela Variável, admite-se a apresentação de metodologia alternativa de aferição quando comprovada falha técnica das fontes primárias não imputável à Contratada, observados os critérios e a hierarquia de fontes do Protocolo Operacional Padrão de Aferição de Público. A apresentação de metodologia alternativa exige demonstração documental da falha técnica, do nexo causal com a inviabilização da aferição primária e da idoneidade da metodologia subsidiária proposta, sob pena de rejeição fundamentada pelo Gestor do Contrato.

4.6. Decisão final pelo gestor do contrato

Recebida a manifestação da Contratada, ou decorrido o prazo sem manifestação, o Gestor do Contrato deverá proferir decisão final sobre o FAD no prazo de até 3 (três) dias úteis. A decisão final encerrará a etapa ordinária de aferição do desempenho relativa ao evento avaliado e servirá de base para a medição, liquidação da Parcela Variável, aplicação de eventual glosa, registro de ressalvas e adoção de providências corretivas ou sancionatórias.

A decisão final deverá ser formal, escrita e motivada, demonstrando a relação entre os KPIs avaliados, as evidências documentais, a manifestação do Fiscal Técnico, os argumentos

apresentados pela Contratada e o enquadramento final adotado pelo Gestor do Contrato. A motivação é indispensável para assegurar a transparência do procedimento, a segurança jurídica das partes e a possibilidade de controle posterior pelos órgãos internos e externos.

A decisão final deverá conter, no mínimo:

- síntese da classificação preliminar do FAD;
- indicação dos eixos e KPIs controvertidos, quando houver;
- análise da manifestação apresentada pela Contratada;
- indicação das razões para acolhimento ou rejeição dos argumentos apresentados;
- nota definitiva atribuída a cada eixo;
- cálculo definitivo do FAD;
- classificação final do desempenho;
- tratamento aplicável à Parcela Variável;
- eventuais glosas, advertências, ressalvas ou providências corretivas;
- indicação sobre necessidade de abertura de processo administrativo, quando cabível;
- determinação de ajustes obrigatórios para os eventos subsequentes, quando houver falhas passíveis de correção; e
- informação sobre a possibilidade de recurso, nos casos previstos neste Anexo, no Edital e no Contrato.

A decisão final deverá distinguir, de forma clara, três situações: falhas formais, falhas materiais e falhas graves. As falhas formais são aquelas que não comprometem substancialmente a execução, a segurança, a aferição de público ou o resultado contratado, podendo justificar ressalva formal e determinação de correção. As falhas materiais são aquelas que afetam de maneira relevante o cumprimento de determinado KPI ou eixo, podendo justificar redução do FAD, glosa ou advertência. As falhas graves são aquelas que comprometem a segurança, a confiabilidade dos dados de público, a integridade da operação, a acessibilidade mínima, a sustentabilidade essencial ou o cumprimento de obrigação central, podendo justificar FAD insatisfatório, glosa mais severa e abertura de processo administrativo.

Quando houver deferimento parcial da manifestação da Contratada, a decisão deverá indicar precisamente quais argumentos foram acolhidos, quais foram rejeitados e quais efeitos isso produziu sobre a nota de cada eixo e sobre o FAD final. Esse cuidado evita

decisões ambíguas e permite a adequada conferência do cálculo pela própria Administração, pela contratada e pelos órgãos de controle.

Quando a decisão final mantiver glosa ou FAD inferior a 0,95, a motivação deverá ser reforçada, com referência expressa aos documentos analisados, à meta descumprida, ao impacto da falha e à proporcionalidade da consequência aplicada. A mera indicação de que “a meta não foi cumprida” não será suficiente quando a decisão produzir efeito financeiro desfavorável à Contratada. É necessário demonstrar o que deixou de ser cumprido, por que a evidência apresentada não foi suficiente e qual a relação entre a falha e o enquadramento no FAD.

A decisão final deverá ser juntada aos autos da gestão contratual e comunicada formalmente à Contratada por meio idôneo, com comprovação de ciência. Quando produzir efeitos financeiros, deverá ser encaminhada à unidade responsável pela medição e liquidação da despesa, acompanhada da memória de cálculo da Parcela Variável ajustada pelo FAD e, quando aplicável, da indicação da glosa correspondente.

A decisão final sobre o FAD não impede a adoção de outras medidas contratuais ou administrativas, quando cabíveis. Se os fatos apurados revelarem indícios de infração contratual, dano ao erário, fraude na aferição de público, risco à segurança, descumprimento reiterado ou conduta passível de penalidade, o Gestor deverá determinar ou recomendar a instauração de procedimento administrativo próprio, observados o contraditório e a ampla defesa.

4.7. Recurso ao Secretário Municipal

Nos casos em que o FAD final for inferior a 0,95, a Contratada poderá interpor recurso ao Secretário Municipal de Turismo e Eventos, observados os prazos previstos no Edital, no Contrato e, subsidiariamente, no art. 165 da Lei nº 14.133/2021.

O recurso administrativo tem por finalidade permitir o reexame da decisão final do Gestor do Contrato quando dela decorrer efeito desfavorável relevante à Contratada, especialmente glosa, pagamento com redução, advertência, ressalva formal relevante ou encaminhamento para apuração de responsabilidade. A previsão de recurso reforça a regularidade procedimental da aferição do FAD e evita que decisões com impacto financeiro

ou reputacional sejam tomadas sem possibilidade de revisão administrativa.

O recurso deverá ser apresentado de forma objetiva e fundamentada, indicando:

- a decisão recorrida;
- o evento e o período de execução a que se refere;
- os eixos e KPIs impugnados;
- os fundamentos de fato e de direito que justificariam a revisão;
- eventual erro de cálculo do FAD;
- eventual erro de enquadramento da falha;
- eventual desconsideração de documento já apresentado;
- eventual desproporcionalidade da glosa ou do tratamento aplicado; e
- o pedido recursal, com indicação do resultado pretendido.

O recurso não deverá servir para apresentação de documentação essencial intempestiva ou para inovação substancial em relação à manifestação anterior da Contratada. Poderão ser admitidos documentos complementares apenas quando destinados a esclarecer elemento já constante dos autos, comprovar erro material ou demonstrar fato superveniente relevante, desde que não caracterizem tentativa de refazer a comprovação de obrigação não cumprida no momento oportuno.

O recurso não terá efeito suspensivo automático, salvo decisão expressa da autoridade competente. A concessão de efeito suspensivo deverá ser motivada e poderá ocorrer quando a execução imediata da decisão puder causar prejuízo irreversível, comprometer a continuidade contratual, afetar a regularidade da liquidação da despesa ou gerar risco de difícil reparação. Na ausência de efeito suspensivo, a decisão do Gestor poderá produzir seus efeitos ordinários, sem prejuízo de eventual compensação ou ajuste posterior, caso o recurso seja provido.

A autoridade recursal deverá analisar os argumentos apresentados, os documentos constantes dos autos, a decisão recorrida, a manifestação técnica e a eventual manifestação jurídica, quando necessária. Ao decidir, poderá manter integralmente a decisão, reformá-la parcialmente, reformá-la integralmente ou determinar o retorno dos autos ao Gestor para complementação de análise, quando identificar insuficiência de motivação ou necessidade de esclarecimento técnico.

A decisão do recurso deverá ser formalmente motivada, juntada aos autos e comunicada à Contratada. Com a decisão recursal, encerra-se a etapa administrativa de aferição do FAD relativa ao evento, sem prejuízo da continuidade da fiscalização contratual, da aplicação de sanções em procedimento próprio, da adoção de medidas corretivas ou da consideração do desempenho apurado para fins de avaliação global do contrato.

4.8. Registro e integração aos relatórios de execução

Todo o procedimento de aferição deverá integrar os autos da gestão contratual, incluindo o dossiê de evidências apresentado pela Contratada, o Relatório Técnico-Operacional Pós-Evento, a classificação preliminar do FAD, a manifestação da Contratada, a decisão final do Gestor, eventual recurso administrativo e a respectiva decisão.

O registro documental do procedimento não possui finalidade meramente arquivística. Ele constitui mecanismo de rastreabilidade, controle, aprendizado institucional e proteção da Administração. A cada evento, a SETUR deverá ser capaz de demonstrar quais metas foram cumpridas, quais falhas foram identificadas, quais documentos foram considerados, quais decisões foram tomadas e quais providências foram exigidas da Contratada.

A SETUR deverá manter controle consolidado dos resultados de FAD por evento, permitindo acompanhar a evolução do desempenho da contratada ao longo do ciclo 2026/2027. Esse controle deverá indicar, no mínimo:

- nota de cada eixo por evento;
- FAD final de cada evento;
- classificação final do desempenho;
- principais falhas identificadas;
- KPIs descumpridos ou cumpridos parcialmente;
- providências corretivas determinadas;
- reincidências verificadas;
- glosas aplicadas;
- advertências ou ressalvas formais registradas;

- processos administrativos instaurados;
- recursos apresentados e respectivos resultados; e
- recomendações para os eventos seguintes.

Esse histórico deverá subsidiar a atuação preventiva da fiscalização nos eventos subsequentes. Falhas identificadas na Festa do Colono, na Marejada, no Réveillon ou no Carnaval não devem ser tratadas como ocorrências isoladas quando revelarem padrão de conduta, deficiência de planejamento ou insuficiência de capacidade operacional. O objetivo do controle consolidado é permitir que a Administração identifique tendências, antecipe riscos e exija correções antes da repetição de problemas.

A integração dos resultados aos relatórios de execução também será relevante para eventual análise de renovação contratual, aplicação de penalidades, instrução de processos de responsabilização, prestação de contas, auditorias internas, controle externo e transparência pública. Em especial, resultados reiteradamente inferiores a 0,95 poderão indicar necessidade de revisão de planos, intensificação da fiscalização, exigência de plano de correção ou avaliação da conveniência de continuidade contratual, observadas as regras do contrato e da Lei nº 14.133/2021.

O registro deverá observar, quando aplicável, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD, especialmente em relação a listas nominais de trabalhadores, registros de atendimento de acessibilidade, informações de saúde, dados de capacitação e documentos que contenham informações pessoais. A publicidade dos resultados deverá privilegiar dados consolidados, indicadores, notas, glosas e providências administrativas, preservando dados pessoais sensíveis ou informações protegidas por sigilo legal.

Dessa forma, o registro e a integração dos relatórios transformam a aferição do FAD em instrumento de gestão contínua do contrato, e não apenas em etapa burocrática posterior ao evento. A cada ciclo, a Administração passa a dispor de base objetiva para corrigir falhas, comparar desempenhos, orientar decisões e fortalecer a governança dos eventos oficiais.

4.9. Fluxo sintético do procedimento de aferição

A tabela a seguir sintetiza o fluxo procedimental de aferição dos KPIs e do FAD, indicando as principais etapas, os responsáveis, os prazos e os produtos esperados. O quadro

tem função operacional e deve ser utilizado como roteiro mínimo pela SETUR, pelo Fiscal Técnico, pelo Gestor do Contrato e pela Contratada, sem prejuízo do detalhamento previsto nos itens anteriores.

Tabela 09 — Fluxo do Procedimento de Aferição dos KPIs e do FAD

Etapa	Responsável	Prazo	Produto/resultados
Designação do Fiscal Técnico por evento	SETUR	Antes da pré-produção	Ato de designação
Apresentação do dossiê de evidências	Contratada	Até 15 dias após o evento	Dossiê organizado por eixo de KPI
Emissão do Relatório Técnico-Operacional Pós-Evento	Fiscal Técnico	Até 10 dias úteis após o recebimento do dossiê	Relatório técnico com análise dos KPIs
Classificação preliminar do FAD	Gestor do Contrato	Até 5 dias úteis após o relatório técnico	Nota preliminar dos eixos e FAD
Manifestação da Contratada	Contratada	Até 5 dias úteis	Esclarecimentos ou impugnação
Decisão final do FAD	Gestor do Contrato	Até 3 dias úteis após manifestação ou decurso do prazo	Decisão final motivada
Recurso, se FAD < 0,95	Contratada	Conforme Edital/Contrato	Recurso ao Secretário Municipal
Registro e consolidação	SETUR/Gestão contratual	Após decisão final	Histórico de desempenho por evento

O fluxo acima deverá ser interpretado como sequência mínima obrigatória para aferição do desempenho contratual. A observância dos prazos e etapas contribui para assegurar previsibilidade, organização processual e regularidade na aplicação do FAD. Também evita que a avaliação do desempenho seja realizada de forma tardia, desconectada das evidências do evento ou sem oportunidade de manifestação da Contratada.

A contagem dos prazos deverá observar as regras previstas no Edital e no Contrato. Quando houver necessidade de diligência, complementação de esclarecimentos ou manifestação de área técnica especializada, os prazos poderão ser suspensos ou prorrogados

mediante justificativa formal, desde que preservada a razoabilidade da tramitação e a regularidade da liquidação da despesa.

A ausência de apresentação tempestiva do dossiê de evidências pela Contratada poderá comprometer a aferição dos KPIs e justificar nota inferior nos eixos afetados, especialmente quando a falta de documentação impedir a comprovação do cumprimento de metas. Nesses casos, a SETUR poderá decidir com base nas evidências disponíveis, nos registros da fiscalização e nos documentos produzidos contemporaneamente à execução do evento.

Por outro lado, a inobservância injustificada dos prazos pela Administração não deverá prejudicar automaticamente a Contratada, mas deverá ser registrada nos autos e considerada na organização interna da fiscalização. A finalidade do procedimento é assegurar controle eficiente, não criar armadilhas burocráticas. O ponto de equilíbrio é este: a Contratada deve provar o que executou; a Administração deve analisar com método, prazo e motivação.

Dessa forma, o fluxo sintético do procedimento de aferição consolida a governança do FAD e assegura que a remuneração variável seja calculada com base em processo administrativo regular, transparente e tecnicamente fundamentado. A tabela funciona como instrumento prático de gestão, enquanto os itens anteriores conferem densidade jurídica e operacional ao procedimento.

5. BONIFICAÇÃO POR DESEMPENHO EXCEPCIONAL

Sem prejuízo do limite máximo do FAD, fixado em 1,00, a Contratada que demonstrar desempenho excepcional na execução do ciclo integral de eventos poderá receber declaração formal de desempenho excepcional emitida pela SETUR, de natureza exclusivamente reputacional, sem qualquer repercussão financeira, indenizatória, remuneratória ou de reequilíbrio econômico-financeiro.

A previsão deste reconhecimento tem por finalidade estimular a excelência na execução contratual, valorizar boas práticas de gestão, fomentar a melhoria contínua dos serviços prestados e registrar, de forma objetiva, eventual desempenho superior ao padrão mínimo exigido pelo contrato. Trata-se, portanto, de instrumento administrativo de

reconhecimento institucional, e não de mecanismo de bonificação pecuniária.

Para fins deste Anexo, será considerado desempenho excepcional aquele que, cumulativamente, atender aos seguintes requisitos:

- obtenção de FAD igual a 1,00 em todos os 4 (quatro) eventos contratados, demonstrando cumprimento integral dos indicadores de desempenho em todo o ciclo de execução;
- existência de reconhecimento público externo, comprovado por prêmios, citações qualificadas na imprensa especializada, menções institucionais relevantes, avaliações públicas positivas ou outros registros objetivos de repercussão favorável da execução;
- superação das metas mínimas em, pelo menos, 3 (três) eixos de desempenho, com margem mínima de 20% acima do parâmetro originalmente estabelecido, desde que tal superação seja mensurável, documentada e validada pela fiscalização contratual.

A declaração formal de desempenho excepcional deverá ser precedida de análise técnica da SETUR, com base nos relatórios de aferição dos KPIs, nos Relatórios Técnico-Operacionais Pós-Evento, nos registros de fiscalização, nos dados consolidados do FAD e nas evidências apresentadas pela Contratada ao longo da execução. A decisão deverá ser motivada e juntada aos autos da gestão contratual, indicando os elementos objetivos que demonstram o desempenho diferenciado.

A emissão da declaração não gera direito a pagamento adicional, reajuste, reequilíbrio econômico-financeiro, prorrogação automática, preferência em futuras contratações, alteração contratual ou qualquer vantagem econômica direta ou indireta à Contratada. Também não substitui a análise regular de eventual renovação contratual, que deverá observar os requisitos legais, a vantajosidade para a Administração, a disponibilidade orçamentária, o interesse público e as condições previstas no contrato e na Lei nº 14.133/2021.

A declaração poderá, contudo, integrar o histórico de execução contratual da Contratada e o acervo administrativo da SETUR, servindo como registro institucional de boa execução, desempenho qualificado e entrega acima dos parâmetros mínimos pactuados. Sua utilização terá caráter meramente informativo e reputacional, sem afastar a necessidade de comprovação específica de capacidade técnica, regularidade e atendimento aos requisitos exigidos em futuros procedimentos administrativos ou licitatórios.

Quando emitida, a declaração deverá conter, no mínimo:

- identificação do contrato e do ciclo de eventos avaliado;
- indicação dos eventos abrangidos;
- registro dos FADs obtidos em cada evento;
- identificação dos eixos em que houve superação das metas mínimas;
- descrição resumida das evidências que demonstram o desempenho excepcional;
- indicação dos reconhecimentos públicos externos considerados; e
- declaração expressa de que o reconhecimento possui natureza exclusivamente reputacional, sem implicação financeira ou direito subjetivo a vantagem contratual futura.

A ausência de emissão da declaração, ainda que a Contratada obtenha bons resultados, não caracterizará descumprimento contratual pela Administração, nem gerará direito a indenização, revisão contratual ou compensação. Trata-se de ato administrativo discricionário quanto à conveniência do reconhecimento, embora vinculado, quando emitido, à demonstração objetiva dos requisitos previstos neste item.

Dessa forma, a bonificação por desempenho excepcional funciona como mecanismo de valorização institucional da execução qualificada, sem comprometer a economicidade do contrato, a isonomia entre licitantes ou a vedação à concessão de vantagens financeiras não previstas no edital.

6. PUBLICIDADE E TRANSPARÊNCIA

Os relatórios de aferição dos KPIs, as classificações finais do FAD e os principais resultados consolidados da execução contratual deverão ser disponibilizados no Portal da Transparência do Município, observadas as regras da Lei nº 12.527/2011 — Lei de Acesso à Informação, da Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD, e demais normas aplicáveis à publicidade dos atos administrativos e à proteção de dados pessoais.

A publicidade dos resultados tem por finalidade assegurar o controle social da execução contratual, permitir o acompanhamento público do desempenho da Contratada e reforçar a transparência quanto à aplicação dos recursos públicos destinados à realização dos

eventos oficiais do Município. Em contratações de grande porte, com elevada repercussão institucional, impacto turístico e significativa movimentação financeira, a divulgação dos indicadores de desempenho constitui instrumento relevante de prestação de contas à sociedade e aos órgãos de controle.

A divulgação deverá contemplar, preferencialmente em formato acessível e de fácil compreensão, os dados consolidados de desempenho por evento, incluindo:

- FAD final atribuído ao evento;
- nota obtida em cada eixo de desempenho;
- classificação final da execução: excelente, bom, cumprimento parcial ou cumprimento insatisfatório;
- principais metas cumpridas e não cumpridas;
- eventuais glosas aplicadas;
- ressalvas formais registradas;
- providências corretivas determinadas;
- abertura de processo administrativo, quando houver; e
- síntese dos resultados de segurança, operação, comunicação, acessibilidade, sustentabilidade, capacitação e aferição de público.

A publicação deverá priorizar informações consolidadas, objetivas e auditáveis, evitando exposição desnecessária de dados pessoais, dados sensíveis ou informações individualizadas que não sejam indispensáveis ao controle público. Assim, listas nominais de trabalhadores capacitados, cadastros voluntários de pessoas atendidas por serviços de acessibilidade, registros de saúde, dados hospitalares, informações de atendimento pré-hospitalar e documentos que contenham identificação individual deverão ser tratados com cautela e, quando necessário, divulgados apenas de forma anonimizada, agregada ou mediante restrição de acesso, nos termos da LGPD.

A observância da LGPD não afasta o dever de transparência, mas exige compatibilização entre publicidade administrativa e proteção de dados pessoais. Desse modo, a SETUR deverá disponibilizar os elementos necessários à compreensão da execução contratual, preservando, sempre que cabível, a intimidade, a vida privada, a honra, a imagem

e os dados pessoais dos participantes, trabalhadores, prestadores de serviço e demais pessoas eventualmente identificadas nos documentos.

Quando houver documentos com informações protegidas por sigilo legal, dados pessoais sensíveis ou elementos que possam comprometer a segurança de pessoas, estruturas ou procedimentos operacionais, a Administração poderá promover tarja, anonimização, resumo público ou disponibilização parcial do documento, mantendo a íntegra nos autos do processo administrativo para fins de controle interno, controle externo e fiscalização pelos órgãos competentes.

Os relatórios publicados deverão permitir a rastreabilidade mínima entre os resultados divulgados e os documentos de aferição existentes nos autos da gestão contratual, preservando a coerência entre o que foi executado, o que foi medido, o que foi pago e o que foi eventualmente glosado. Essa vinculação é essencial para que a transparência não se limite à divulgação formal de números, mas funcione como mecanismo real de controle, verificação e responsabilização.

A SETUR deverá, sempre que possível, disponibilizar os dados de forma padronizada entre os eventos do ciclo 2026/2027, permitindo comparação de desempenho, identificação de evolução operacional, acompanhamento de reincidências e avaliação dos impactos das providências corretivas adotadas. Essa padronização contribui para o aperfeiçoamento da gestão pública e para a formação de histórico institucional sobre a execução dos eventos oficiais do Município.

A publicação dos relatórios e resultados não substitui a instrução completa dos autos da gestão contratual, nem afasta a necessidade de guarda dos documentos originais, evidências, relatórios técnicos, manifestações da Contratada, decisões administrativas, recursos e demais peças que fundamentaram o cálculo do FAD. O Portal da Transparência deverá refletir os principais resultados da execução, mas a documentação integral permanecerá disponível nos autos administrativos, observadas as regras de acesso, sigilo e proteção de dados.

Itajaí/SC, 09 de junho de 2026

Assinaturas:

Diego Henrique de Jesus Oliveira
Diretor Executivo

Aprovação/Autorização da Autoridade Competente:

Aprovo o presente documento, na qualidade de autoridade competente da Secretaria Municipal de Turismo e Eventos — SETUR, para fins de continuidade da fase preparatória e adoção das providências subsequentes necessárias à instrução do processo licitatório. A presente aprovação não se confunde com a elaboração técnica do documento, a qual compete à equipe formalmente designada, nos termos da Portaria nº [inserir número].

Gabriela Kelm
Secretária de Turismo e Eventos