



**MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE**  
**INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE**  
**DIVISÃO DE NEGÓCIOS, PLANEJAMENTO E LICITAÇÕES**

EQSW 103/104, Bloco “C”, Complexo Administrativo - Setor Sudoeste - Bairro Setor Sudoeste - Brasília - CEP  
70670350

Telefone: (61) 2028-9411

**CONCORRÊNCIA N.º 1/2020**

Processo Administrativo n.º 02070.007614/2019-32

**ANEXO V DO CONTRATO – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

**1. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

1.1. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSÃO basear-se-á em 03 (três) diferentes INDICADORES DE DESEMPENHO, delimitados abaixo e detalhados nos capítulos seguintes:

1.1.1. Índice de satisfação dos visitantes (S);

1.1.2. Qualidade na gestão de resíduos da operação (R);

1.1.3. Manutenção e conservação das infraestruturas concedidas dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral (M).

1.2. Cada indicador terá pontuação que varia de 0 a 10 e a Nota Final (NF) da avaliação de desempenho semestral da CONCESSIONÁRIA será dada com base na seguinte fórmula:

$$NF = (0,4*S) + (0,3*R) + (0,3*M)$$

1.3. A nota final da avaliação de desempenho semestral impactará na arrecadação da outorga variável. Caso NF seja maior ou igual a 8, o percentual devido de outorga variável será igual a 1,5% sobre a receita operacional bruta. Caso NF seja inferior a 8, o percentual devido de outorga variável será calculado pela seguinte fórmula:

$$OV = 1,6\% + 1/10 (10-NF), \text{ em que:}$$

OV: outorga variável

NF = nota final da avaliação de desempenho semestral

1.4. O percentual de outorga variável apurado conforme a metodologia acima será devido a partir do mês subsequente da respectiva avaliação de desempenho e ficara vigente até a próxima avaliação.

**2. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS VISITANTES**

2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá aplicar um questionário de satisfação dos visitantes, empregando-se escala gradativa entre péssimo e ótimo, nos seguintes itens:

- a) cortesia e atendimento dos funcionários;
- b) tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos;
- c) o valor gasto foi compatível com a experiência do visitante;
- d) sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos Parques;
- e) limpeza e higiene das instalações e espaços de receptivo;
- f) qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio;
- g) manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitação em atrativos turísticos; e
- h) percepção quanto à segurança patrimonial do visitante;

2.2. Além dos critérios acima descritos, os formulários de pesquisa deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Nacionalidade
- b) Faixa etária
- c) Gênero
- d) Escolaridade
- e) Portador de necessidades especiais (sim/não)
- f) Origem do visitante.

2.3. Os itens avaliados poderão ser revistos ao longo do período da concessão, mediante concordância da CONCESSIONÁRIA e PODER CONCEDENTE, e desde que sejam adotadas medidas para garantir a comparabilidade intertemporal dos resultados.

2.4. A pesquisa será aplicada mensalmente e apurada em ciclos semestrais (ano civil), e entregue para o PODER CONCEDENTE até 15 (quinze) dias do final do ciclo, englobando, obrigatoriamente, amostras mensais aleatórias de, no mínimo, 10% dos visitantes, tendo como referência o mesmo período do ano anterior (sendo que, no início do CONTRATO, dever-se-á considerar de 5% da média histórica de visitantes aferida pelo ICMBio).

2.4.1. A Concessionária deverá apresentar metodologia para a pesquisa em que demonstre que a efetiva aleatoriedade da amostra mensal de visitantes seja estabelecida mediante sorteio ou por meio de software, cujos sistemas, ferramentas e documentos a serem empregados possam ser auditados de forma a garantir maior imparcialidade no resultado do indicador.

2.5. A avaliação deverá ser feita com base na avaliação por pontos de 1 a 10, em que 1 é péssimo e 10 é ótimo, em relação a experiência do usuário.

2.6. O índice de satisfação dos visitantes será calculado com base na média aritmética de todos os critérios do item 2.1, de todos visitantes da amostra do semestre, conforme fórmula abaixo:

$$S = \frac{\sum_v \sum_i x_{iv}}{n_i * n_v}, \text{ em que:}$$

S = pontuação do indicador “Índice de satisfação dos visitantes”

x<sub>iv</sub> = Nota do indicador i do visitante v

n<sub>i</sub> = total de indicadores

n<sub>v</sub> = total de visitantes que responderam à pesquisa

**2.7. Responsáveis pela medição:** Pesquisa aplicada aos visitantes pela CONCESSIONÁRIA e avaliação de conformidade pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e PODER CONCEDENTE.

**2.8. Periodicidade:** semestral.

### **3. QUALIDADE NA GESTÃO DE RESÍDUOS DA OPERAÇÃO**

3.1. A CONCESSIONÁRIA deve garantir as adequadas condições de salubridade e higiene em todas as edificações incluídas na CONCESSÃO, compreendendo, mas não se limitando, a limpeza de sanitários, vias, passeios, áreas de alimentação, comércio, portarias, áreas de eventos (durante e após a realização dos mesmos), entorno de edificações, interior de edificações.

3.2. O PODER CONCEDENTE, com o apoio do VERIFICADOR INDEPENDENTE, realizará avaliações semestrais, nos seguintes quesitos:

1. Existe sinalização com instruções ao visitante para destinação de lixo?

Sim / Parcial/ Não

2. Existem lixeiras para coleta seletiva?

Sim / Parcial/ Não

3. As lixeiras e cestas de coleta de resíduos encontram-se disponíveis para receber novos resíduos, sem demonstrar vazamento ou transbordo?

Sim / Parcial/ Não

4. A área da CONCESSÃO encontra-se livre de resíduos em locais não apropriados?

Sim / Parcial/ Não

5. As trilhas estão livres de resíduos?

Sim/ Parcial/ Não

6. A área da CONCESSÃO encontra-se livre de restos de alimentos ao alcance de animais?

Sim / Parcial/ Não

7. Existem locais apropriados para guardar os resíduos até a destinação para a coleta pública?

Sim / Parcial/ Não

8. Sanitários estão limpos e higienizados? (observando o estado de higienização do piso, paredes e peças sanitárias, além da coleta de lixo).

Sim / Parcial/ Não

9. Sanitários tem produtos de higiene disponíveis? (sabonete, papel higiênico papel toalha e/ou secador de mãos).

Sim / Parcial/ Não

10. Existem ações que fomentem a minimização de geração de resíduos pelos visitantes?

Sim/ Parcial/ Não

3.3. Os elementos que tiverem respostas “Não” deverão ser tratados como inconformidades para compor a pontuação do INDICADOR. Os elementos que tiverem respostas “Parcial” contabilizam meia inconformidade. Os elementos que tiverem respostas “Sim” não são contabilizados para fins de pontuação.

3.4. Em cada um dos ciclos de avaliação adotar-se-á o seguinte mecanismo de pontuação:

<b>Mecanismo de pontuação - R</b>	
Somatório de inconformidades [Não (1) e Parcial (0,5)] : SINC	Nota
0	10
$0 < SINC \leq 1$	9
$1 < SINC \leq 2$	8
$2 < SINC \leq 3$	7
$3 < SINC \leq 4$	6
$4 < SINC \leq 5$	5
$5 < SINC \leq 6$	4
$6 < SINC \leq 7$	3
$7 < SINC \leq 8$	2
$8 < SINC \leq 9$	1
$9 < SINC \leq 10$	0

3.5. O valor do indicador do desempenho R será obtido a partir da confrontação dos resultados das inspeções com a tabela acima.

**3.6. Responsáveis pela medição:** Avaliação de conformidade pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e PODER CONCEDENTE.

**3.7. Periodicidade:** semestral.

#### **4. MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DAS INSTALAÇÕES E SERVIÇOS CONCEDIDOS NOS PARQUES**

4.1. A CONCESSIONÁRIA deve garantir a manutenção preventiva e corretiva das edificações (sanitários, receptivos, lanchonetes, centro de visitantes, passarelas, decks, estação de transporte, etc.), infraestruturas (sinalização e comunicação visual, pavimentação, iluminação, etc.), mobiliário (bancos, mesas, totens) e equipamentos (veículos, aparelhos de ar-condicionado, equipamento de segurança, etc) das áreas localizadas dentro da área de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA com o intuito de preservar a correta execução dos serviços delegados à CONCESSIONÁRIA, garantindo o funcionamento e a disponibilidade dos serviços prestados nos Parques.

4.2. O PODER CONCEDENTE, com o apoio do VERIFICADOR INDEPENDENTE, realizará avaliações semestrais, nos seguintes quesitos:

1. Os elementos construtivos das edificações estão em bom estado de conservação e funcionamento?

Sim/ Parcial/ Não

2. O mobiliário está sem avarias e anormalidades?

Sim/ Parcial/ Não

3. Manutenções preventivas e corretivas programadas foram realizadas?

Sim/ Parcial/ Não

4. O Número Balizador da Visitação (NBV) calculado para os diferentes atrativos está sendo monitorado adequadamente pela CONCESSIONÁRIA?

Sim/ Parcial/ Não

5. A sinalização dos Parques Nacionais foi instalada adequadamente e são mantidas em bom estado?

Sim/ Parcial/ Não

6. A exposição interpretativa no Centro de visitantes e demais elementos de interpretação ambiental nos Postos de Informação e Controle e Centros de Apoio ao Visitante são mantidas em bom estado de conservação?

Sim/ Parcial/ Não

7. O Sistema de Gestão de Segurança foi implementado e está sendo monitorado adequadamente pela CONCESSIONÁRIA?

Sim/ Parcial/ Não

8. As áreas verdes concedidas estão em dia com poda e corte de grama?

Sim/ Parcial/ Não

9. O paisagismo na ÁREA DA CONCESSÃO está sendo realizado?

Sim/ Parcial/ Não

10. A iluminação está em adequado funcionamento?

Sim/ Parcial/ Não

4.3. Os elementos que tiverem respostas “Não” deverão ser tratados como inconformidades para compor a pontuação do INDICADOR. Os elementos que tiverem respostas “Parcial” contabilizam meia inconformidade. Os elementos que tiverem respostas “Sim” não são contabilizados para fins de pontuação.

4.4. Em cada um dos ciclos de avaliação adotar-se-á o seguinte mecanismo de pontuação:

<b>Mecanismo de pontuação - M</b>	
Somatório de inconformidades [Não (1) e Parcial (0,5)] : SINC	Nota
0	10
$0 < SINC \leq 1$	9
$1 < SINC \leq 2$	8
$2 < SINC \leq 3$	7
$3 < SINC \leq 4$	6

4 < SINC <=5	5
5 < SINC <=6	4
6 < SINC <=7	3
7 < SINC <=8	2
8 < SINC <=9	1
9 < SINC <=10	0

4.5. O valor do indicador do desempenho M será obtido a partir da confrontação dos resultados das inspeções com a tabela acima.

4.6. **Responsáveis pela medição:** Avaliação de conformidade pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e PODER CONCEDENTE.

4.7. **Periodicidade:** semestral.



Documento assinado eletronicamente por **Jose Luiz Roma, Presidente da Comissão Especial de Licitação**, em 02/10/2020, às 16:24, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.icmbio.gov.br/autenticidade> informando o código verificador **7825512** e o código CRC **C3A70CF4**.



MINISTÉRIO DO  
MEIO AMBIENTE

