



**MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE E MUDANÇA DO CLIMA  
INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE  
COMISSÃO ESPECIAL DE LICITAÇÃO**  
EQSW 103/104 Complexo Administrativo - Bairro Setor Sudoeste - Brasília - CEP 70670-350

**MINUTA**

**ANEXO B – MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

**1. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

1.1. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da PERMISSIONÁRIA basear-se-á no INDICADOR DE DESEMPENHO DE SATISFAÇÃO DO VISITANTE, detalhado no item 3.

1.2. A verificação do desempenho da PERMISSIONÁRIA será iniciada no 13º mês após a DATA DE ASSINATURA do CONTRATO, após 1 (um) ano de execução dos SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS.

1.2.1. O primeiro período de apuração da NF será compreendido entre o 13º e 24º mês contados da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, e o primeiro período de pagamento da OUTORGA VARIÁVEL será compreendido entre o 49º e o 60º mês contados da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, e assim sucessivamente.

1.2.2. O último período de apuração da NF será compreendido entre o 228º e 240º mês contados da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO. A avaliação dos INDICADORES DE DESEMPENHO e da NF divulgada pelo PODER CONCEDENTE correspondente a este período ficará vigente até o final do CONTRATO, no caso de não prorrogação do prazo do CONTRATO.

1.3. A periodicidade de aferição do INDICADOR DE DESEMPENHO será trimestral, enquanto a AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO será anual.

1.4. O somatório (ou média) das avaliações trimestrais do INDICADOR DE DESEMPENHO corresponderá à 100% da Nota Final da AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO da PERMISSIONÁRIA, conforme a seguinte fórmula:

$$NF = NID_{(trim1)} + NID_{(trim2)} + NID_{(trim3)} + NID_{(trim4)}$$

Onde:

NF = Nota Final, e

NID = Nota do Indicador de Desempenho no trimestre.

1.5. A Nota Final da AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO (NF) impactará na arrecadação da OUTORGA

VARIÁVEL a ser paga pela PERMISSONÁRIA e deverá seguir escala de pontuação conforme tabela abaixo:

<b>Escala</b>	<b>Acréscimo sobre a OUTORGA VARIÁVEL</b>
100 - 90	0,0%
89,9 - 70	0,5%
69,9 - 60	1,0%
59,9 - 40	2,0%
39,9 - 20	3,0%
19,9 - 10	4,0%
9,9 - 0	5,0%

1.6. O desempenho da PERMISSONÁRIA será avaliado a cada 12 (doze) meses. Ao final deste período, o PODER CONCEDENTE terá um prazo máximo de 3 (três) meses para apurar a avaliação dos INDICADORES DE DESEMPENHO e publicar a NF, que resultará no acréscimo sobre o valor da OUTORGA VARIÁVEL a ser pago pela PERMISSONÁRIA, conforme metodologia acima descrita.

1.7. Uma vez publicado, o acréscimo no valor da OUTORGA VARIÁVEL apurado será devido a partir do mês subsequente da publicação e ficará vigente por 12 (doze) meses, até a próxima publicação.

1.8. Em caso de atraso na divulgação da NF, ficará vigente o valor de OUTORGA VARIÁVEL estabelecido no CONTRATO, não sofrendo qualquer acréscimo até que a avaliação dos INDICADORES DE DESEMPENHO e a NF sejam divulgados pelo PODER CONCEDENTE. Quando publicada, a NF em atraso ficará vigente até o início do novo ciclo de publicação, conforme os itens 1.6 e 1.7.

1.9. Em caso de prorrogação do CONTRATO, conforme estabelecido no CONTRATO, o ciclo de avaliações e publicações da NF deverá continuar conforme estabelecido nos itens 1.6, 1.7 e 1.8, considerando que nos últimos 12 (doze) meses do CONTRATO ficará vigente a última NF publicada pelo PODER CONCEDENTE.

## **2. PROCEDIMENTO PARA AVALIAÇÃO**

2.1. O INDICADOR DE DESEMPENHO serão verificados mediante a análise de documentos e inspeções de campo a serem realizadas pelo PODER CONCEDENTE. Os servidores do PODER CONCEDENTE envolvidos na fiscalização, ou seus prepostos especialmente designados, deverão ter livre acesso, em qualquer época, à documentação e aos locais de execução dos serviços delegados à PERMISSONÁRIA.

2.2. Para facilitar as tarefas de controle e verificação, a PERMISSONÁRIA deverá disponibilizar para o PODER CONCEDENTE todas as informações e documentação necessárias ao cômputo do INDICADORE DE DESEMPENHO estabelecido.

2.3. O PODER CONCEDENTE poderá justificar e demonstrar através de registros (fotos, registros de

medição etc.), sempre que aplicável, todas os tipos de conformidades, não-conformidades, irregularidades ou inadequações que, porventura, tenham sido identificadas durante o processo de apuração do INDICADOR DE DESEMPENHO.

### **3. INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO VISITANTE (II)**

#### **3.1. OBJETIVOS**

3.1.1. Incentivar práticas de gestão que promovam a satisfação dos VISITANTES em relação à qualidade dos serviços disponibilizados pela PERMISSÃO.

3.1.2. Medir o grau de satisfação dos VISITANTES em relação aos serviços prestados e às experiências proporcionadas pela visita no PARQUE NACIONAL DO IGUAÇU por meio de questionários de satisfação.

#### **3.2. FORMA DE MEDIÇÃO**

3.2.1. A PERMISSÃO deverá aplicar questionários de satisfação dos VISITANTES em relação aos seus serviços, empregando-se a metodologia *Customer Satisfaction Score* (CSAT), com base na avaliação por pontos de 1 a 10, em que 1 é péssimo e 10 é ótimo.

3.2.2. A pesquisa de satisfação deverá capturar a percepção dos VISITANTES nos seguintes temas, pelo menos:

- a) Qualidade, manutenção e conservação das instalações, espaços e serviços de recepção PERMISSÃO;
- b) Segurança do visitante durante a prestação do serviço PERMISSÃO;
- c) Manutenção, conservação e limpeza das aeronaves;
- d) Cortesia e atendimento dos funcionários da PERMISSÃO;
- e) Tempo de espera para embarque;
- f) Sinalização e disponibilidade de informações PERMISSÃO do PNI e com relação ao sobrevoo durante a prestação do serviço;
- g) Acessibilidade;
- h) Disponibilização das informações e aquisição dos serviços no site da internet.

3.2.3. Além dos temas acima descritos, os questionários de pesquisa deverão conter, no mínimo, as seguintes informações em relação aos VISITANTES pesquisados:

- a) Nacionalidade;
- b) Faixa etária;
- c) Gênero;
- d) Escolaridade;
- e) Pessoa com deficiência (sim/não); e
- f) Origem do visitante.

3.2.4. Os temas avaliados poderão ser revistos ao longo do período da PERMISSÃO, mediante concordância da PERMISSONÁRIA e PODER CONCEDENTE e desde que sejam adotadas medidas para garantir a comparabilidade intertemporal dos resultados.

### 3.3. AMOSTRA DA PESQUISA

3.3.1. A PERMISSONÁRIA deverá realizar pesquisa de satisfação dos VISITANTES com desenho amostral que considere a representatividade estatística no que se refere ao perfil do visitante e à sazonalidade da visitação.

3.3.2. A amostra de respostas dos questionários, aplicados fisicamente ou por meio digital, deverá ter margem de erro de 5% e grau de confiança de 95%.

3.3.3. A PERMISSONÁRIA deverá apresentar metodologia para a pesquisa em que demonstre o uso de ferramentas passíveis de auditoria, de forma a garantir imparcialidade no resultado do indicador.

3.3.4. Caso a pesquisa seja realizada por meio digital serão válidas apenas as respostas de uma avaliação por VISITANTE, sendo esta avaliação a primeira realizada no mês de cômputo do indicador.

### 3.4. MECANISMO DE PONTUAÇÃO

3.4.1. A avaliação do indicador será constituída conforme apresentado na tabela abaixo:

Quesito	Fórmula - índice de desempenho	Gradação	Pontuação
<i>Pesquisa de Satisfação</i>	$NI1 = \frac{\sum v \sum i x_{iv}}{n_i n_v}$ <i>, em que:</i> <i>NI1 = pontuação do indicador satisfação dos VISITANTES</i> <i>x<sub>iv</sub> = Nota do indicador i; do visitante v</i> <i>n<sub>i</sub> = Total de indicadores</i> <i>n<sub>v</sub> = Total de VISITANTES que correspondem à pesquisa</i>	$NI1 \geq 8$	4
		$7,9 \geq NI1 \geq 7$	3
		$6,9 \geq NI1 \geq 6$	2
		$5,9 \geq NI1 \geq 5$	1
		$NI1 \leq 4,9$	0

3.4.2. Sendo a Nota do indicador de satisfação do VISITANTE (NI1), a média aritmética das pesquisas juntos aos VISITANTES realizadas ao longo do período de 12 meses.

### 3.5. RESPONSÁVEIS PELA MEDIÇÃO

3.5.1. A pesquisa de satisfação deverá ser aplicada aos VISITANTES pela PERMISSONÁRIA e a avaliação de conformidade dos resultados será realizada pelo PODER CONCEDENTE.

### **3.6. MEIOS DE VERIFICAÇÃO**

- a) Relatório com os resultados da pesquisa de satisfação dos VISITANTES;
- b) Questionários de satisfação dos VISITANTES.

### **3.7. INÍCIO DA MENSURAÇÃO**

3.7.1. A partir do 13º mês após a DATA DE ASSINATURA do CONTRATO.

### **3.8. PERIODICIDADE DA APURAÇÃO**

3.8.1. Anual