



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE
COORDENAÇÃO GERAL DE USO PÚBLICO E NEGÓCIOS

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

Telefone: (61) 2028-9443

ANEXO B – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

1. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

1.1. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA basear-se-á em 2 (dois) INDICADORES DE DESEMPENHO, que são apresentados abaixo e detalhados no capítulo seguinte.

- a. Indicador de satisfação da experiência de visitação (I1)
- b. Indicador de satisfação da manutenção e conservação de ativos (I2)

1.2. A verificação do desempenho da CONCESSIONÁRIA será iniciada no 25º mês após A DATA DE EMISSÃO DA ORDEM DE SERVIÇO, conforme o início da mensuração de cada INDICADOR DE DESEMPENHO detalhado abaixo:

Sigla	INDICADOR DE DESEMPENHO	Periodicidade da Apuração	Início da Mensuração
I1	Satisfação da experiência de visitação	Anual	25º mês após a DATA DE EMISSÃO DA ORDEM DE SERVIÇO
I2	Satisfação da manutenção e conservação de ativos	Anual	25º mês após a DATA DE EMISSÃO DA ORDEM DE SERVIÇO

1.3. Cada indicador de desempenho possui um determinado peso e nota, conforme apresentado abaixo:

	INDICADOR DE DESEMPENHO	Peso	Nota do Indicador (NI)	Nota Final do Indicador
I1	Satisfação da experiência de visitação	65%	$NI1 = \frac{(N1+N2+N3...Nn)}{n}$	NI1 x 65%
I2	Satisfação da manutenção e conservação de ativos	35%	$NI2 = \frac{(N1+N2+N3...Nn)}{n}$	NI2 x 35%

1.4. O desempenho da CONCESSIONÁRIA será calculado por meio da nota final mensal (NF_m), da avaliação de desempenho que será o resultado da soma das multiplicações das notas dos INDICADORES DE DESEMPENHO pelo seu respectivo peso, conforme cálculo abaixo:

$$NF_m = \left(\frac{(NI1 \times 65\%) \times (NI2 \times 35\%)}{4} \right) \times 100$$

1.5. A nota final da avaliação de desempenho (NF) impactará na arrecadação da OUTORGA FIXA MENSAL a ser paga pela CONCESSIONÁRIA e deverá seguir escala de pontuação conforme tabela abaixo:

Escala	Acréscimo sobre a OUTORGA FIXA MENSAL
100% - 90%	0,0%
89,9% - 70%	1,0%
69,9% - 60%	2,0%
59,9% - 40%	4,0%
39,9% - 20%	6,0%
19,9% - 10%	8,0%
9,9% - 0%	10,0%

1.6. O desempenho da CONCESSIONÁRIA 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 FIXA MENSAL a ser pago pela CONCESSIONÁRIA, conforme metodologia acima descrita.

1.7. Uma vez publicado, o acréscimo no valor da OUTORGA FIXA MENSAL 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 FIXA MENSAL 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. O primeiro período de apuração da NF será compreendido entre o 25º e 36º mês contados da DATA DE EMISSÃO DA ORDEM DE SERVIÇO, e o primeiro período de pagamento da OUTORGA FIXA MENSAL será compreendido entre o 37º e o 48º mês contados da DATA DE EMISSÃO DA ORDEM DE SERVIÇO, e assim sucessivamente.

1.10. A última apuração da NF será realizada no período de 24 meses para o término do contrato, contados da DATA DE EMISSÃO DA ORDEM DE SERVIÇO. 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.

1.10.1. 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.

1.11. PROCEDIMENTO PARA AVALIAÇÃO

1.11.1. Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão verificados mediante a análise de documentos e inspeções de campo a serem realizadas pelo PODER CONCEDENTE. Os agentes 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 CONCESSIONÁRIA.

1.11.2. Para facilitar as tarefas de controle e verificação, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar para o PODER CONCEDENTE todas as informações e documentação necessárias ao cômputo dos INDICADORES DE DESEMPENHO estabelecidos.

1.11.2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá, ainda, realizar a sistematização das respostas em planilha digital e disponibilizá-la ao PODER CONCEDENTE.

1.11.3. O PODER CONCEDENTE deverá 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 dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

2. INDICADOR DE SATISFAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DE VISITAÇÃO (II)

2.1. OBJETIVOS

2.1.1. Incentivar práticas de gestão que promovam a satisfação da experiência de visitação em relação à qualidade dos serviços disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA na ÁREA DA CONCESSÃO.

2.1.2. Medir o grau de satisfação da experiência de visitação em relação às experiências proporcionadas pela visitação na

(indicar a unidade de conservação) por meio de questionários de satisfação.

2.2. FORMA DE MEDIÇÃO

2.2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá aplicar questionários de satisfação da experiência de visitação, 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.

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

- Segurança do visitante na Área da Concessão e nas atividades de aventura;
- Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados aos USUÁRIOS;
- Cortesia e atendimento dos funcionários da CONCESSIONÁRIA;
- Sinalização e disponibilidade de informações dos serviços e atrativos da ÁREA DA CONCESSÃO;
- Acessibilidade na ÁREA DA CONCESSÃO;
- Tempo de espera para entrada na unidade de conservação, uso de serviços, visitação de atrativos; e
- Qualidade da visitação dos atrativos.

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

- Nacionalidade;
- Faixa etária;
- Gênero;
- Escolaridade;
- Portador de necessidades especiais (sim/não); e
- Origem do visitante.

2.2.4. Os temas 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.

2.2.5. Amostra da pesquisa

2.2.5.1. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar pesquisa de satisfação da experiência de visitação com desenho amostral que considere a representatividade estatística no que se refere ao perfil do visitante e à sazonalidade da visitação.

2.2.5.2. 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%, e deverá identificar qual (ou quais) POLO(s) foi (foram) utilizado(s) pelo USUÁRIO.

2.2.5.3. A CONCESSIONÁRIA 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.

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

2.3. MECANISMO DE PONTUAÇÃO

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

Quesito	Fórmula – índice de desempenho	Gradação	Pontuação
<i>Pesquisa de Satisfação da experiência de visitação</i>	$NI1 = \frac{\sum_i NF_{vi}}{Q_v Q_p}$ <p>NI1 = valor do indicador de satisfação da experiência de visitação $\sum_i NF_{vi}$ = somatório de todas as notas finais dos visitantes NF_v = Nota final da avaliação do visitante Q_v = Quantidade total de Usuários que responderam à pesquisa Q_p = Quantidade de itens avaliados na pesquisa de satisfação da experiência de visitação</p>	$NI1 \geq 8$	4
		$7,9 \leq NI1 \leq 7$	3
		$6,9 \leq NI1 \leq 6$	2
		$5,9 \leq NI1 \leq 5$	1
		$NI1 \leq 4,9$	0

2.3.2. Sendo a Nota do indicador de satisfação da experiência da visitação (NI1), a média aritmética das pesquisas juntos aos USUÁRIOS realizadas ao longo do período de 12 meses.

2.4. RESPONSÁVEIS PELA MEDIÇÃO

2.4.1. A pesquisa de satisfação deverá ser aplicada aos USUÁRIOS pela CONCESSIONÁRIA e a avaliação de conformidade dos resultados será realizada pelo PODER CONCEDENTE.

2.5. MEIOS DE VERIFICAÇÃO

- Relatório com os resultados da pesquisa de satisfação da experiência de visitação;
- Questionários de satisfação da experiência de visitação.

2.6. INÍCIO DA MENSURAÇÃO

2.6.1. A partir do 25º mês após a DATA DE EMISSÃO DA ORDEM DE SERVIÇO.

2.7. PERIODICIDADE DA APURAÇÃO

2.7.1. Anual.

3. INDICADOR DE SATISFAÇÃO DA MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DE ATIVOS (I2)

3.1. OBJETIVOS

3.1.1. Monitorar o cumprimento dos serviços de limpeza e de conservação de áreas verdes e manutenção das infraestruturas instaladas, localizadas ou em operação contidas na ÁREA DE CONCESSÃO e sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA por meio da percepção e satisfação da experiência de visitação, assim como pela fiscalização e monitoramento realizados pelo PODER CONCEDENTE.

3.2. FORMA DE MEDIÇÃO

3.2.1. Aproveitando o questionário de satisfação da experiência de visitação a ser aplicado nos termos do item 2, a CONCESSIONÁRIA deverá capturar a percepção dos USUÁRIOS sobre os seguintes serviços:

- Limpeza e higiene das instalações, espaços e serviços da ÁREA DA CONCESSÃO;
- Manutenção e conservação das áreas verdes (paisagismo, gramados, vegetação nas trilhas) na área de visitação da ÁREA DA CONCESSÃO;
- Manutenção e conservação de instalações, espaços, infraestruturas e áreas de visitação da ÁREA DA CONCESSÃO.

3.2.2. A avaliação do USUÁRIO nos quesitos questionados deverá ser feita com base na avaliação por pontos de 1 a 10, em que 1 é péssimo e 10 é ótimo.

3.2.3. O PODER CONCEDENTE deverá realizar, dentro da respectiva periodicidade do indicador, pelo menos 3 (três) inspeções de campo para acompanhar a execução dos serviços planejados e programados de manutenção preventiva e poder verificar seu adequado cumprimento, sem a necessidade de aviso prévio à CONCESSIONÁRIA. As inspeções de campo serão utilizadas como base amostral da verificação e avaliação dos serviços de manutenção preventiva.

3.3. MECANISMO DE PONTUAÇÃO

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

Quesito	Fórmula – índice de desempenho	Critério	Pontuação
<i>Pesquisa de manutenção e conservação de ativos</i>	$NI2 = \frac{\sum_i NF_{vi}}{Q_v Q_p}$ <p>NI2 = valor do indicador de satisfação da manutenção e conservação de ativos $\sum_i NF_{vi}$ = somatório de todas as notas finais dos visitantes NF_v = Nota final da avaliação do visitante Q_v = Quantidade total de Usuários que responderam à pesquisa Q_p = Quantidade de itens avaliados na pesquisa de satisfação de manutenção e conservação de ativos</p>	$NI2 \geq 8$	4
		$7,9 \leq NI2 < 7$	3
		$6,9 \leq NI2 < 6$	2
		$5,9 \leq NI2 < 5$	1
		$NI2 \leq 4,9$	0

3.3.2. Sendo a Nota do indicador de satisfação de manutenção e conservação de ativos (NI2), a média aritmética das pesquisas juntos aos USUÁRIOS realizadas ao longo do período de 12 meses.

3.4. RESPONSÁVEIS PELA MEDIÇÃO

- 3.4.1. A pesquisa de satisfação deverá ser aplicada aos USUÁRIOS pela CONCESSIONÁRIA e a avaliação de conformidade dos resultados será realizada pelo PODER CONCEDENTE.
- 3.4.2. O PODER CONCEDENTE será responsável por executar, dentro da respectiva periodicidade do indicador, pelo menos 3 (três) inspeções no campo, com o objetivo de acompanhar a execução de alguns serviços, bem como de fiscalizar se e de que forma eles estão sendo executados.

3.5. MEIOS DE VERIFICAÇÃO

- a. Relatório com os resultados da pesquisa de satisfação da experiência de visitação;
- b. Questionários de satisfação da experiência de visitação;
- c. Dados coletados durante inspeções de campo realizadas pelo PODER CONCEDENTE; e
- d. Registros fotográficos realizados pelo PODER CONCEDENTE no caso de identificação de qualquer não conformidade durante as inspeções de campo.

3.6. INÍCIO DA MENSURAÇÃO

- 3.6.1. A partir do 25º mês após a DATA DE EMISSÃO DA ORDEM DE SERVIÇO.

3.7. PERIODICIDADE DA APURAÇÃO

- 3.7.1. Anual.



MINISTÉRIO DO
MEIO AMBIENTE

