



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

ANEXO H – MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

1. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

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

1.2. A verificação do desempenho da PERMISSONÁRIA será iniciada no 13º mês após a DATA DE ASSINATURA do CONTRATO.

1.3. As Notas Finais obtidas pela PERMISSONÁRIA na AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO ao longo da vigência da PERMISSÃO serão um dos parâmetros utilizados pelo PODER COCEDENTE na avaliação de conveniência e oportunidade de eventuais prorrogações da vigência do CONTRATO.

1.4. Em caso de prorrogação, conforme estabelecido no CONTRATO, o ciclo de avaliações e publicações da NF deverá continuar conforme estabelecido.

2. PROCEDIMENTO PARA AVALIAÇÃO

2.1. O INDICADOR DE DESEMPENHO será verificado 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 por meio de registros (fotos, registros de medição, etc), sempre que aplicável, todos 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 (I1)

3.1. OBJETIVOS

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

3.1.2. Medir o grau de satisfação dos VISITANTES em relação aos serviços prestados no PARQUE NACIONAL DE SETE CIDADES por meio de questionários de satisfação.

3.2. FORMA DE MEDIÇÃO

3.2.1. A PERMISSONÁRIA 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:



**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

- a) Qualidade, manutenção, limpeza e conservação das instalações e espaços;
- b) Cortesia e atendimento dos funcionários da PERMISSONÁRIA;
- c) Tempo de espera para atendimento;
- d) Acessibilidade;

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;
- a) Faixa etária;
- b) Gênero;
- c) Escolaridade;
- d) Pessoa com deficiência (sim/não); e
- e) 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
Pesquisa de Satisfação	$NI = \frac{\sum_v \sum_i x_{iv}}{n \cdot n_v}$ <p>, em que:</p> <p><i>NI</i> = pontuação do indicador <i>x_{iv}</i> = Nota do indicador <i>i</i> do VISITANTE <i>v</i> <i>n_i</i> = Total de indicadores <i>n_v</i> = Total de VISITANTES que correspondem à pesquisa</p>	$NI1 \geq 8$	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 (doze) meses.



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

3.5. RESPONSÁVEIS PELA MEDIÇÃO

3.5.1. A pesquisa de satisfação deverá ser aplicada aos VISITANTES pela PERMISSIONÁRIA 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