



ICMBio
INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

CONCORRÊNCIA N.º [•]/2020

**CONTRATAÇÃO DE CONCESSÃO DE USO DESTINADA À
REVITALIZAÇÃO, MODERNIZAÇÃO, MANUTENÇÃO,
OPERAÇÃO E GESTÃO DE ÁREAS DOS PARQUES NACIONAIS DE
APARADOS DA SERRA E SERRA GERAL**

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

Brasília - 2020



SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSÃO DE USO se baseará em 04 (quatro) diferentes INDICADORES DE DESEMPENHO, delimitados abaixo, neste anexo, de aferição anual. Cada INDICADOR DE DESEMPENHO representará 20 (vinte) pontos, totalizando 80 (oitenta) pontos possíveis.

Somente será admitida prorrogação do prazo da CONCESSÃO DE USO, nas hipóteses contratuais, caso a CONCESSIONÁRIA tenha obtido, na média geral do CONTRATO, ao menos 60 (sessenta) pontos.

Em caso de obtenção de pontuação inferior a 30 (trinta) pontos, em qualquer dos anos da CONCESSÃO DE USO, deverá o PODER CONCEDENTE iniciar procedimento de aferição das causas do atendimento aquém do esperado, com ampla defesa à CONCESSIONÁRIA, aplicando-se as penalidades cabíveis e necessárias, de acordo com o CONTRATO, sem prejuízo das medidas de encerramento do CONTRATO ou intervenção na CONCESSÃO DE USO.

1. Satisfação do Visitante

O CONCESSIONÁRIO deverá aplicar um questionário de satisfação dos visitantes (disponibilizando seu acesso a todos os USUÁRIOS DO PARQUE, de modo físico ou eletrônico – através de aplicativo), empregando-se escala gradativa entre péssimo e ótimo, incluindo os intermediários bom e regular, nos seguintes itens, consolidados anualmente:

- a. *cortesia e atendimento dos funcionários;*
- b. *tempo de espera para atendimento;*
- c. *preços praticados;*
- d. *sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos PARQUES;*
- e. *informações fornecidas;*
- f. *limpeza e higiene dos ambientes internos e externos dos PARQUES;*
- g. *conforto do ambiente;*
- i. *variedade de alimentos disponibilizados nas lanchonetes e restaurantes;*



j. espaço para reclamações/sugestões.

A pesquisa será aplicada e apurada em ciclos trimestrais, e entregue para o PODER CONCEDENTE até 15 (quinze) dias do final do ciclo, englobando, obrigatoriamente, de 3% a 5% dos visitantes, tendo como referência o mesmo período do ano anterior (sendo que, no início do CONTRATO, dever-se-á considerar de 3% a 5% da média histórica de visitantes aferida pelo ICMBio, qual seja, 200.000 usuários por ano).

2. Cumprimento das obrigações contratuais

Mensurado pelo número absoluto de descumprimentos de cláusulas contratuais pela CONCESSIONÁRIA (conforme CONTRATO), apurado anualmente.

3. Qualidade ambiental da operação

Avaliado sob os aspectos de "energia" e "resíduos", nos quais será melhor pontuado o CONCESSIONÁRIO tanto quanto implementar ações que contemplem utilização de fontes de energia renováveis, e der destinação adequada aos resíduos sólidos produzidos na operação dos PARQUES; e "sensibilização ambiental do visitante", quando forem implementadas ações de conscientização dos visitantes no tocante às questões ambientais de preservação dos PNAS e PNSG, apurados anualmente.

4. Capacitação dos funcionários da Concessionária

Avaliação realizada pelo quantitativo de ações pedagógicas efetuadas junto ao seu corpo funcional, apurados anualmente.



Item de Avaliação	Atende (20 pontos)	Atende Parcialmente (10 pontos)	Não Atende (0)
Satisfação do visitante			
Obrigações contratuais			
Qualidade ambiental			
Capacitação			
Totais			

Sendo:

Satisfação do visitante	Ótimo	Bom	Regular	Péssimo
	Atende	Atende	Atende parcialmente	Não atende

Obrigações contratuais	Nenhuma falta	01 falta justificada/ ano	01 falta não justificada/ ano	Mais de 01 falta
	Atende	Atende	Atende parcialmente	Não atende

Qualidade ambiental	Atendeu nos 2 itens	Atendeu em 1 item	Não atendeu



	Atende	Atende parcialmente	Não atende
Energia e resíduos			
Sensibilização			

Capacitação	Mais de um curso	Um curso	Nenhum curso
	Atende	Atende parcialmente	Não atende