



**ICMBio**  
**INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE**

**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL N.º [•]/2020**

**CONCESSÕES PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO À  
VISITAÇÃO DA FLORESTA NACIONAL DE CANELA E DA  
FLORESTA NACIONAL DE SÃO FRANCISCO DE PAULA**

**ANEXO VI 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 da Floresta Nacional (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:

$$OV = 1,5\% + \frac{1}{10}(10 - NF) , \text{ em que:}$$

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 na unidade de conservação 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 da Floresta Nacional;
- 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).
- 2.5. 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”

$x_{iv}$  = Nota do indicador i do visitante v



$n_i$  = total de indicadores

$n_v$  = 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 NA FLORESTA NACIONAL**

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 da Floresta Nacional.

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 da unidade de conservação 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
$4 < SINC \leq 5$	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

- 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.