



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE

INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

DIVISÃO DE NEGÓCIOS, PLANEJAMENTO E LICITAÇÕES

ANEXO C – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE

INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

DIVISÃO DE NEGÓCIOS, PLANEJAMENTO E LICITAÇÕES

1	SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO	3
2	INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (I1).....	6
3	INDICADOR DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES (I2)	9
4	INDICADOR DE GESTÃO DE RESÍDUOS (I3)	11
5	INDICADOR DE MANUTENÇÃO DE ATIVOS (I4)	13
6	INDICADOR NÚMERO BALIZADOR DA VISITAÇÃO (I5)	16



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE

INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

DIVISÃO DE NEGÓCIOS, PLANEJAMENTO E LICITAÇÕES

1 SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

1.1 O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA basear-se-á em 5 (cinco) diferentes INDICADORES DE DESEMPENHO, que são apresentados abaixo e detalhados no capítulo seguinte.

- a) Indicador de satisfação do USUÁRIO (I1)
- b) Indicador de limpeza e conservação das áreas verdes (I2)
- c) Indicador gestão de resíduos (I3)
- d) Indicador de manutenção e conservação de ativos (I4)
- e) Indicador NÚMERO BALIZADOR DA VISITAÇÃO (I5)

1.2 A verificação do desempenho da CONCESSIONÁRIA será iniciada no 37º mês após A DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO, conforme o início da mensuração de cada INDICADOR DE DESEMPENHO detalhado abaixo:

Sigla	INDICADOR DE DESEMPENHO	Periodicidade da Apuração	Início da Mensuração
I1	Satisfação do USUÁRIO	Anual	37º mês após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO
I2	Limpeza e Conservação das áreas verdes	Anual	37º mês após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO
I3	Gestão de resíduos	Anual	37º mês após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO
I4	Manutenção e conservação de ativos	Anual	37º mês após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO
I5	NÚMERO BALIZADOR DA VISITAÇÃO	Anual	37º mês após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO

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

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE

INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

DIVISÃO DE NEGÓCIOS, PLANEJAMENTO E LICITAÇÕES

	INDICADOR DE DESEMPENHO	Peso	Nota do Indicador (NI)	Nota Final do Indicador
I1	Satisfação do USUÁRIO	25%	$NI1 = (N1+N2+N3...Nn) / n$	NI1 x 25%
I2	Limpeza e Conservação das áreas verdes	18,75%	$NI2 = (N1+N2+N3...Nn) / n$	NI2 x 18,75%
I3	Gestão de resíduos	18,75%	$NI3 = (N1+N2+N3...Nn) / n$	NI3 x 18,75%
I4	Manutenção e conservação de ativos	18,75%	$NI4 = (N1+N2+N3...Nn) / n$	NI4 x 18,75%
I5	NÚMERO BALIZADOR DA VISITAÇÃO	18,75%	$NI5 = (N1+N2+N3...Nn) / n$	NI5 x 18,75%

- 1.4 O desempenho da CONCESSIONÁRIA será calculado por meio da nota final da avaliação de desempenho (NF), que será o resultado da soma das multiplicações das notas dos INDICADORES DE DESEMPENHO pelo seu respectivo peso, dividido por 4 (quatro), conforme cálculo abaixo:

$$NF = \frac{(NI1 * 25\%) + (NI2 * 18,75\%) + (NI3 * 18,75\%) + (NI4 * 18,75\%) + (NI5 * 18,75\%)}{4}$$

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

Escala	Acréscimo sobre a OUTORGA VARIÁVEL
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 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 VARIÁVEL a ser pago pela CONCESSIONÁRIA, conforme metodologia acima descrita.



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE

INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

DIVISÃO DE NEGÓCIOS, PLANEJAMENTO E LICITAÇÕES

- 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 (4,5% sobre a receita operacional bruta), 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 37º e 48º 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.
- 1.10 O último período de apuração da NF será compreendido entre o 337º e 348º 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.
- 1.10.1 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, com apoio do VERIFICADOR DE CONFORMIDADE, contratado nos termos da Cláusula 28 – VERIFICADOR DE CONFORMIDADE do ANEXO I – MINUTA DE CONTRATO. Os agentes do PODER CONCEDENTE envolvidos na fiscalização, ou seus prepostos especialmente designados, deverão ter



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE

INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

DIVISÃO DE NEGÓCIOS, PLANEJAMENTO E LICITAÇÕES

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.

1.11.3 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 DO USUÁRIO (I1)

2.1 OBJETIVOS

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

2.1.2 Medir o grau de satisfação dos USUÁRIOS em relação às experiências proporcionadas pela visita no PARQUE NACIONAL DA CHAPADA DOS GUIMARÃES por meio de questionários de satisfação.

2.2 FORMA DE MEDIÇÃO

2.2.1 A CONCESSIONÁRIA deverá aplicar questionários de satisfação dos USUÁRIOS, 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:



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE

INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

DIVISÃO DE NEGÓCIOS, PLANEJAMENTO E LICITAÇÕES

- a) Manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitação da Área da Concessão;
- b) Segurança do visitante na Área da Concessão e nas atividades de aventura;
- c) Manutenção, conservação e limpeza do sistema de transporte interno;
- d) Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados aos USUÁRIOS;
- e) Cortesia e atendimento dos funcionários da CONCESSIONÁRIA;
- f) Sinalização e disponibilidade de informações dos serviços e atrativos da Área da Concessão;
- g) Acessibilidade na Área da Concessão;
- h) Tempo de espera para entrada no PNCG, uso de serviços, visitação de atrativos; e
- i) 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:

- a) Nacionalidade;
- b) Faixa etária;
- c) Gênero;
- d) Escolaridade;
- e) Portador de necessidades especiais (sim/não); e
- f) 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 dos USUÁRIOS com desenho amostral que considere a representatividade estatística no que se refere ao perfil do visitante e à sazonalidade da visitação.

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE

INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

DIVISÃO DE NEGÓCIOS, PLANEJAMENTO E LICITAÇÕES

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) ÁREA DE VISITAÇÃO(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</i>	$NI1 = \frac{\sum_v \sum_i x_{iv}}{n_i n_v}, \text{ em que:}$ <i>NI1 = pontuação do indicador satisfação dos USUÁRIOS</i> <i>x_{iv} = Nota do indicador i; do visitante v</i> <i>n_i = Total de indicadores</i> <i>n_v = Total de USUÁRIOS que correspondem à pesquisa</i>	$NI1 \geq 8$	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 do USUÁRIO (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



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE

INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

DIVISÃO DE NEGÓCIOS, PLANEJAMENTO E LICITAÇÕES

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

2.6 INÍCIO DA MENSURAÇÃO

2.6.1 A partir do 37º mês após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO.

2.7 PERIODICIDADE DA APURAÇÃO

2.7.1 Anual

3 INDICADOR DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES (I2)

3.1 OBJETIVOS

3.1.1 Monitorar o cumprimento dos serviços de limpeza e de conservação de áreas verdes contidas na ÁREA DE CONCESSÃO e sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA por meio da percepção e satisfação dos USUÁRIOS.

3.2 FORMA DE MEDIÇÃO

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

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

3.3 MECANISMO DE PONTUAÇÃO

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

Quesito	Fórmula - índice de desempenho	Gradação	Pontuação
<i>Limpeza e conservação de áreas verdes</i>	$NI2 = \frac{\sum_v \sum_i x_{iv}}{n_i n_v}, \text{ em que:}$ <i>NI2 = pontuação do indicador</i> <i>x_{iv} = Nota do indicador i do USUÁRIO v</i> <i>n_i = Total de indicadores</i> <i>n_v = Total de USUÁRIOS que correspondem à pesquisa</i>	$NI2 \geq 8$	4
		$7,9 \leq NI2 \leq 7$	3
		$6,9 \leq NI2 \leq 6$	2
		$5,9 \leq NI2 \leq 5$	1
		$NI2 \leq 4,9$	0

Fonte: Consórcio

3.3.2 Sendo a Nota do indicador de limpeza e conservação de áreas verdes (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.

3.5 MEIOS DE VERIFICAÇÃO

- Relatório com os resultados da pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS;
- Questionários de satisfação dos USUÁRIOS.

3.6 INÍCIO DA MENSURAÇÃO

3.6.1 A partir do 37º mês após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO.

3.7 PERIODICIDADE DA APURAÇÃO

3.7.1 Anual



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE

INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

DIVISÃO DE NEGÓCIOS, PLANEJAMENTO E LICITAÇÕES

4 INDICADOR DE GESTÃO DE RESÍDUOS (I3)

4.1 OBJETIVOS

- 4.1.1 Monitorar a gestão de resíduos sólidos (coleta e destinação de resíduos) na ÁREA DA CONCESSÃO, assegurando a não geração, a redução, a reutilização, a reciclagem, a coleta seletiva dos resíduos sólidos, e a garantia da disposição adequada de todo e qualquer entulho e resíduo sólido.

4.2 FORMA DE MEDIÇÃO

- 4.2.1 A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar o Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS) da ÁREA DA CONCESSÃO, nos termos do ANEXO B - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, com aprovação do PODER CONCEDENTE. A medição do indicador será baseada no nível de cumprimento do PGRS, o qual terá como referência metas a serem cumpridas, que serão definidas quando da elaboração do próprio plano.
- 4.2.2 O cumprimento do PGRS corresponderá, portanto, ao índice percentual de cumprimento de suas metas, o qual deverá ser calculado pelo Sistema de Gestão de Ativos – SGA. O SGA deverá gerar relatórios mensais com o índice percentual de cumprimento das metas do PGRS para apresentá-los ao PODER CONCEDENTE.
- 4.2.3 O PODER CONCEDENTE deverá realizar, dentro da respectiva periodicidade do indicador, pelo menos 3 (três) inspeções de campo para acompanhar a execução do PGRS 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 do PGRS.
- 4.2.4 Em caso de divergência entre os dados registrados no SGA e as informações coletadas na inspeção de campo, deverá ser feita uma análise técnica pelo PODER CONCEDENTE, com apoio da CONCESSIONÁRIA, se necessário, para determinar a razão desta divergência. Caso se comprove que os registros do SGA apresentam erros, estes deverão ser substituídos pelos dados coletados em campo. Essa substituição deverá ser feita pela CONCESSIONÁRIA diretamente no SGA.

4.3 MECANISMO DE PONTUAÇÃO



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE

INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

DIVISÃO DE NEGÓCIOS, PLANEJAMENTO E LICITAÇÕES

4.3.1 Com base nos relatórios mensais de cumprimento do PGRS, gerados pelo SGA, o PODER CONCEDENTE deverá se utilizar de escala de pontuação de 0 (zero) a 4 (quatro), conforme tabela abaixo:

Critério	Pontuação mensal
Cumprimento do plano $\geq 90\%$	4
$90\% > \text{Cumprimento do plano} \geq 70\%$	3
$70\% > \text{Cumprimento do plano} \geq 50\%$	2
$50\% > \text{Cumprimento do plano} > 25\%$	1
$25\% \geq \text{Cumprimento do plano}$	0

4.3.2 A partir da pontuação mensal dada, será utilizada a seguinte fórmula para o cálculo da Nota do indicador de gestão de resíduos (NI3) durante o período de avaliação:

$$NI2 = \frac{\sum_{1}^{12} P_c}{12}$$

onde: PC = Pontuação mensal de cumprimento

4.4 RESPONSÁVEIS PELA MEDIÇÃO

4.4.1 A CONCESSIONÁRIA será responsável por alimentar o Sistema de Gestão de Ativos – SGA com informações referentes à execução das ações planejadas e programadas da gestão de resíduos, conforme definido no PGRS.

4.4.2 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.

4.4.3 A avaliação de conformidade dos resultados do PGRS, obtidos por meio dos relatórios mensais com o índice percentual de cumprimento das metas do SGA, será realizada pelo PODER CONCEDENTE.

4.5 MEIOS DE VERIFICAÇÃO



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE

INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

DIVISÃO DE NEGÓCIOS, PLANEJAMENTO E LICITAÇÕES

- a) Relatórios mensais gerados pelo SGA, com dados referentes ao cumprimento das metas do PGRS;
- b) Dados coletados durante as inspeções de campo realizadas pelo PODER CONCEDENTE;
- c) Registros fotográficos realizados pelo PODER CONCEDENTE no caso de identificação de qualquer não conformidade durante as inspeções de campo; e
- d) Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS) como referência.

4.6 INÍCIO DA MENSURAÇÃO

4.6.1 A partir do 37º mês após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO.

4.7 PERIODICIDADE DA APURAÇÃO

4.7.1 Anual

5 INDICADOR DE MANUTENÇÃO DE ATIVOS (I4)

5.1 OBJETIVOS

5.1.1 Monitorar o nível de cumprimento dos serviços de manutenção preventiva e preditiva dos ativos instalados, localizados ou operando na ÁREA DE CONCESSÃO e sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

5.2 FORMA DE MEDIÇÃO

5.2.1 A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar o Plano de Manutenção da ÁREA DA CONCESSÃO, nos termos do ANEXO B - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, com aprovação do PODER CONCEDENTE. A medição do indicador será baseada no nível de cumprimento do plano de manutenção preventiva, um dos principais componentes do Plano de Manutenção, com metas a serem cumpridas, que serão definidas quando da elaboração do próprio plano.



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE

INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

DIVISÃO DE NEGÓCIOS, PLANEJAMENTO E LICITAÇÕES

- 5.2.2 O cumprimento do indicador corresponderá, portanto, ao índice percentual de cumprimento do plano de manutenção preventiva, o qual deverá ser calculado pelo Sistema de Gestão de Ativos – SGA. O SGA deverá gerar relatórios mensais com o índice percentual de cumprimento do plano de manutenção preventiva para apresentá-los ao PODER CONCEDENTE.
- 5.2.3 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.
- 5.2.4 Em caso de divergência entre os dados registrados no SGA e as informações coletadas na inspeção de campo, deverá ser feita uma análise técnica pelo PODER CONCEDENTE, com apoio da CONCESSIONÁRIA, se necessário, para determinar a razão desta divergência. Caso se comprove que os registros do SGA apresentam erros, estes deverão ser substituídos pelos dados coletados em campo. Essa substituição deverá ser feita pela CONCESSIONÁRIA diretamente no SGA.

5.3 MECANISMO DE PONTUAÇÃO

- 5.3.1 Com base nos relatórios mensais com o índice percentual de cumprimento das metas do plano de manutenção preventiva, gerados pelo SGA, o PODER CONCEDENTE deverá se utilizar de escala de pontuação de 0 (zero) a 4 (quatro), conforme tabela abaixo:

Critério	Pontuação mensal
Cumprimento do plano $\geq 90\%$	4
$90\% > \text{Cumprimento do plano} \geq 70\%$	3
$70\% > \text{Cumprimento do plano} \geq 50\%$	2
$50\% > \text{Cumprimento do plano} \geq 25\%$	1
$25\% \geq \text{Cumprimento do plano}$	0

- 5.3.2 A partir da pontuação mensal dada, será utilizada a seguinte fórmula para o cálculo da Nota do indicador de manutenção de ativos (NI4) durante o período de avaliação:



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE

INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

DIVISÃO DE NEGÓCIOS, PLANEJAMENTO E LICITAÇÕES

$$NI4 = \frac{\sum_1^{12} P_c}{12}$$

onde: PC = Pontuação mensal de cumprimento

5.4 RESPONSÁVEIS PELA MEDIÇÃO

- 5.4.1 A CONCESSIONÁRIA será responsável por alimentar o Sistema de Gestão de Ativos – SGA com informações referentes à execução dos serviços de manutenção preventiva e preditiva realizados na ÁREA DA CONCESSÃO.
- 5.4.2 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.
- 5.4.3 A avaliação de conformidade dos resultados do indicador de manutenção de ativos, obtidos por meio dos relatórios mensais com o índice percentual de cumprimento das metas do SGA, será realizada pelo PODER CONCEDENTE.

5.5 MEIOS DE VERIFICAÇÃO

- a) Relatórios mensais gerados pelo SGA, com dados referentes ao cumprimento das metas dos serviços de manutenção preventiva;
- b) Dados coletados durante inspeções de campo realizadas pelo PODER CONCEDENTE;
- c) Registros fotográficos realizados pelo PODER CONCEDENTE no caso de identificação de qualquer não conformidade durante as inspeções de campo; e
- d) Plano de Manutenção de Ativos como referência.

5.6 INÍCIO DA MENSURAÇÃO

- 5.6.1 A partir do 37º mês após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO.

5.7 PERIODICIDADE DA APURAÇÃO



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE

INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

DIVISÃO DE NEGÓCIOS, PLANEJAMENTO E LICITAÇÕES

5.7.1 Anual

6 INDICADOR NÚMERO BALIZADOR DA VISITAÇÃO (I5)

6.1 OBJETIVOS

6.1.1 Garantir o cumprimento do NÚMERO BALIZADOR DA VISITAÇÃO (NBV) dos atrativos do PNCG por meio do monitoramento da visitação a ser realizado pela CONCESSIONÁRIA com apoio e aprovação do PODER CONCEDENTE.

6.2 FORMA DE MEDIÇÃO

6.2.1 A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar o NÚMERO BALIZADOR DA VISITAÇÃO (NBV) dos atrativos do PNCG, nos termos do ANEXO B - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, com aprovação do PODER CONCEDENTE, e realizar seu adequado monitoramento por meio de equipe especializada subcontratada. O cumprimento do NBV será aferido de acordo com a metodologia e com os prazos de monitoramento a serem estabelecidos no Plano de Monitoramento do NBV.

6.3 MECANISMO DE PONTUAÇÃO

6.3.1 Com base nos relatórios com os registros e resultados semestrais de monitoramento, o PODER CONCEDENTE deverá avaliar o cumprimento do NBV dos atrativos do PNCG por meio de dois quesitos:

- (i) avaliação do percentual de ocorrências de não conformidade ao atendimento do NBV, analisando quantas vezes no período o número de visitantes foi superado;
- (ii) avaliação da gravidade de não conformidade do NBV no período, considerando quanto o NBV foi ultrapassado na ocorrência de maior percentual acima do estabelecido.

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE

INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

DIVISÃO DE NEGÓCIOS, PLANEJAMENTO E LICITAÇÕES

6.3.2 A pontuação do indicador será constituída conforme apresentada na tabela abaixo:

Quesito	Fórmula	Condição	Pontuação
<i>Percentual de ocorrências de não conformidade</i>	média aritmética das medições dos relatórios do NBV realizadas no período	Até 10,0% de ocorrências acima do NBV	4
		Até 20,0% de ocorrências acima do NBV	3
		Até 35,0% de ocorrências acima do NBV	2
		Até 50,0% de ocorrências acima do NBV	1
		Mais que 50% de ocorrências acima do NBV	0
<i>Gravidade de não conformidade do NBV</i>	percentual do quanto o NBV foi ultrapassado na ocorrência de maior percentual acima do estabelecido	Ultrapassar o NBV em até 20,0%	4
		Ultrapassar o NBV em até 30,0%	3
		Ultrapassar o NBV em até 50,0%	2
		Ultrapassar o NBV em até 70,0%	1
		Ultrapassar o NBV acima de 70%	0

6.3.3 Sendo a Nota do indicador Número Balizador da Visitação (NI5), a média aritmética dos quesitos de avaliação do NBV.

6.4 RESPONSÁVEIS PELA MEDIÇÃO

6.4.1 O monitoramento do cumprimento do NBV deverá ser realizado por empresa especializada, subcontratada pela CONCESSIONÁRIA, com supervisão e apoio do PODER CONCEDENTE. A verificação deverá se utilizar de recursos capazes de registrar eletronicamente, por exemplo, através de registros de imagem e apontamento de data e horário da identificação das conformidades e das não-conformidades. Todas as não-conformidades identificadas deverão ser, portanto, devidamente documentadas e notificadas ao PODER CONCEDENTE.

6.4.2 Semestralmente, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE um relatório com as inspeções realizadas e os resultados obtidos nos monitoramentos realizados, conforme frequência definida no Plano de Monitoramento do NBV.



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE

INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

DIVISÃO DE NEGÓCIOS, PLANEJAMENTO E LICITAÇÕES

6.4.3 O PODER CONCEDENTE deverá analisar e validar os resultados semestrais do NBV e emitir a Nota Final do Indicador, que será calculada a cada 12 (doze) meses.

6.5 MEIOS DE VERIFICAÇÃO

- a) Relatórios semestrais que contenham registros das atividades de monitoramento e avaliação do cumprimento do NBV;
- b) Análise de documentos, dados e informações referentes ao NBV; e
- c) Registros fotográficos, imagens ou outros mecanismos de contagem/medição.

6.6 INÍCIO DA MENSURAÇÃO

6.6.1 A partir do 37º mês após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO.

6.7 PERIODICIDADE DA APURAÇÃO

6.7.1 Anual