

**ANEXO C – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

## **ÍNDICE**

|    |  |    |
|----|--|----|
| 1. | SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO .....                      | 3  |
| 2. | INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO VISITANTE (I1) .....                | 6  |
| 3. | INDICADOR DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES (I2) .....  | 10 |
| 4. | INDICADOR DE GESTÃO DE RESÍDUOS (I3).....                      | 12 |
| 5. | INDICADOR DE MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DE ATIVOS (I4).....      | 14 |
| 6. | INDICADOR DE MONITORAMENTO DE IMPACTOS DA VISITAÇÃO (I5) ..... | 17 |

## **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 VISITANTE (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 de Monitoramento de Impactos da Visitação (I5)

1.2. A verificação do desempenho da CONCESSIONÁRIA será iniciada no 13º mês após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, conforme o início da mensuração de cada INDICADOR DE DESEMPENHO detalhado abaixo:

| <b>Sigla</b> | <b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>         | <b>Periodicidade da Apuração</b> | <b>Início da Mensuração</b>                 |
|--------------|--|----------------------------------|---|
| I1           | Satisfação do VISITANTE                | Anual                            | 13º mês após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO |
| I2           | Limpeza e conservação das áreas verdes | Anual                            | 13º mês após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO |
| I3           | Gestão de resíduos                     | Anual                            | 13º mês após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO |
| I4           | Manutenção e conservação de ativos     | Anual                            | 13º mês após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO |
| I5           | Impactos da visitação                  | Anual                            | 13º mês após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO |

1.3. Cada INDICADOR DE DESEMPENHO possui um determinado peso e nota, conforme apresentado abaixo:

| Sig la | INDICADOR DE DESEMPENHO                | Peso   | Nota do Indicador (NI)      | Nota Final do Indicador |
|--------|--|--------|-----------------------------|-------------------------|
| I1     | Satisfação do VISITANTE                | 30,00% | $NI1 = (N1+N2+N3...Nn) / n$ | NI1 x 30,00%            |
| I2     | Limpeza e conservação das áreas verdes | 15,00% | $NI2 = (N1+N2+N3...Nn) / n$ | NI2 x 15,00%            |
| I3     | Gestão de resíduos                     | 17,50% | $NI3 = (N1+N2+N3...Nn) / n$ | NI3 x 17,50%            |
| I4     | Manutenção e conservação de ativos     | 17,50% | $NI4 = (N1+N2+N3...Nn) / n$ | NI4 x 17,50%            |
| I5     | Impacto da visitação                   | 20,00% | $NI5 = (N1+N2+N3...Nn) / n$ | NI5 x 20,00%            |

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:

$$NF = \frac{(NI1 * 30\%) + (NI2 * 15,00\%) + (NI3 * 17,50\%) + (NI4 * 17,50\%) + (NI5 * 20,00\%)}{4}$$

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      | Pontos percentuais a serem acrescidos à 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 nos pontos percentuais (%) a serem acrescidos ao valor da OUTORGA VARIÁVEL a ser pago pela CONCESSIONÁRIA, conforme metodologia acima descrita.

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, 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 0 e 0.

1.9. O primeiro período de apuração da NF será compreendido entre o 13º e 24º mês contados da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, e o primeiro período de impacto do acréscimo sobre a OUTORGA VARIÁVEL será compreendido entre o 25º e o 36º mês contados da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, e assim sucessivamente.

1.10. O último período de apuração da NF será compreendido entre o 156º e 168º 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 0, 0 e 0, considerando que nos últimos 12 (doze) meses do CONTRATO ficará vigente a última NF publicada pelo PODER CONCEDENTE.

1.10.2. Todas as atividades elencadas neste ANEXO atribuídas ao PODER CONCEDENTE, poderão, a seu critério, contar com o apoio do VERIFICADOR DE CONFORMIDADE, observadas as disposições do CONTRATO.

## **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 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 VISITANTE (I1)**

### **2.1 OBJETIVOS**

2.1.1. Incentivar práticas de gestão que promovam a satisfação dos VISITANTES em relação à qualidade dos serviços disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

2.1.2 Medir o grau de satisfação dos VISITANTES em relação às experiências proporcionadas pelas atividades de ecoturismo e de turismo de aventura na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, por meio de questionários de satisfação.

## **2.2 FORMA DE MEDIÇÃO**

2.2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá aplicar questionários de satisfação dos VISITANTES, 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 VISITANTES nos seguintes temas, pelo menos:

- a) Manutenção e conservação de instalações, espaços e atividades de ecoturismo e de turismo de aventura da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS;
- b) Segurança do visitante na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS e nas atividades de aventura;
- c) Manutenção, conservação e limpeza dos sistemas de transporte interno da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (embarcações para rafting, embarcações para cachoeirismo, veículos sustentáveis para transporte terrestre, funicular);
- d) Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados aos VISITANTES;
- e) Cortesia e atendimento dos funcionários da CONCESSIONÁRIA;
- f) Sinalização e disponibilidade de informações das atividades de ecoturismo e de turismo de aventura da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS;
- g) Acessibilidade na ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS;
- h) Tempo de espera para uso dos SERVIÇOS, de atividades de ecoturismo e de turismo de aventura, para os modais: carro elétrico, embarcação e funicular; e,

- i) Qualidade dos SERVIÇOS e das atividades de ecoturismo e de turismo de aventura.

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

- a) Nacionalidade;
- b) Faixa etária;
- c) Gênero;
- d) Escolaridade;
- e) Portador de necessidades especiais (sim/não); e
- f) Origem do visitante (cidade, estado, país).

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 VISITANTES 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 máximo de 5% e grau de confiança mínimo de 95%,

e deverá identificar qual (ou quais) atividade(s) de ecoturismo e de turismo de aventura (s) foi (foram) utilizada(s) pelo VISITANTE.

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 VISITANTE, 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 |
|------------------------|--|-----------------------|-----------|
| Pesquisa de Satisfação | $NI1 = \frac{\sum_v \sum_i x_{iv}}{n_i n_v}, \text{em que:}$ <p><i>NII = pontuação do indicador satisfação dos VISITANTES</i><br/><i>x<sub>iv</sub> = Nota do indicador i; do visitante v</i><br/><i>n<sub>i</sub> = Total de indicadores</i><br/><i>n<sub>v</sub> = Total de VISITANTES que correspondem à pesquisa</i></p> | $NI \geq 8$           | 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         |

2.3.2. 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.

## 2.4 RESPONSÁVEIS PELA MEDIÇÃO

2.4.1. A pesquisa de satisfação deverá ser aplicada aos VISITANTES pela CONCESSIONÁRIA e a avaliação de conformidade dos resultados será realizada pelo PODER CONCEDENTE, que poderá contar com o auxílio do VERIFICADOR DE CONFORMIDADE.

## **2.5 MEIOS DE VERIFICAÇÃO**

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

## **2.6 INÍCIO DA MENSURAÇÃO**

2.6.1. A partir do 13º 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 PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS e sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA por meio da percepção e satisfação dos VISITANTES.

## **3.2 FORMA DE MEDIÇÃO**

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

- a) Limpeza e higiene das instalações, espaços e serviços da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS;
- b) Manutenção e conservação das áreas verdes (paisagismo, gramados, vegetação nas trilhas) na área de visitação da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS;

3.2.2. A avaliação do VISITANTE 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 |
|---------------------------------------|---|-------------------------|-----------|
| Limpeza e conservação de áreas verdes | $NI2 = \frac{\sum_v \sum_i x_{iv}}{n_i n_v}, \text{em que:}$<br>$NI2 = \text{pontuação do indicador}$ $x_{iv} = \text{Nota do indicador } i \text{ do VISITANTE } v$ $n_i = \text{Total de indicadores}$ $n_v = \text{Total de VISITANTES que correspondem à pesquisa}$ | NI2 $\geq$ 8            | 4         |
|                                       |   | 7,9 $\leq$ NI2 $\geq$ 7 | 3         |
|                                       |   | 6,9 $\leq$ NI2 $\geq$ 6 | 2         |
|                                       |   | 5,9 $\leq$ NI2 $\geq$ 5 | 1         |
|                                       |   | NI2 $\leq$ 4,9          | 0         |

3.3.2. Sendo a Nota do indicador de limpeza e conservação de áreas verdes (NI2), a média aritmética das pesquisas juntas aos VISITANTES realizadas ao longo do período de 12 (doze) meses.

### 3.4 RESPONSÁVEIS PELA MEDIÇÃO

3.4.1. A pesquisa de satisfação deverá ser aplicada aos VISITANTES pela CONCESSIONÁRIA e a avaliação de conformidade dos resultados será realizada pelo PODER CONCEDENTE, que poderá contar com o auxílio do VERIFICADOR DE CONFORMIDADE.

### 3.5 MEIOS DE VERIFICAÇÃO

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

### 3.6 INÍCIO DA MENSURAÇÃO

3.6.1. A partir do 13º mês após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO.

### **3.7 PERIODICIDADE DA APURAÇÃO**

#### **3.7.1. Anual**

## **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 DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, 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 DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, nos termos do ANEXO B - CADERNO DE ENCARGOS, 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**

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

| <b>Critério</b>                                | <b>Pontuação mensal</b> |
|--|-------------------------|
| 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 PGRES.

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 de qual 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, que poderá contar com o auxílio do VERIFICADOR DE CONFORMIDADE.

#### **4.5 MEIOS DE VERIFICAÇÃO**

- 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 13º mês após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO.

#### **4.7 PERIODICIDADE DA APURAÇÃO**

4.7.1. Anual

### **5. INDICADOR DE MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO 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 PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS e sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

## **5.2 FORMA DE MEDIÇÃO**

5.2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar o Plano de Manutenção da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, nos termos do ANEXO B - CADERNO DE ENCARGOS, com aprovação do PODER CONCEDENTE.

5.2.1.1. 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.

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                |
| $50\% > \text{Cumprimento do plano} > 25\%$    | 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:

$$NI4 = \frac{\sum_{1}^{12} P_c}{12}$$

onde:  $P_c$  = 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 DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

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, que poderá contar com o auxílio do VERIFICADOR DE CONFORMIDADE.

## **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 13º mês após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO.

## **5.7 PERIODICIDADE DA APURAÇÃO**

5.7.1. Anual

# **6. INDICADOR DE MONITORAMENTO DE IMPACTOS DA VISITAÇÃO (I5)**

## **6.1 OBJETIVOS**

6.1.1. Garantir o cumprimento do Plano de Monitoramento, Prevenção e Manejo de Impactos da Visitação, previsto no ANEXO B – CADERNO DE ENCARGOS, por meio do monitoramento da visitação, a ser realizado pela CONCESSIONÁRIA, com apoio e aprovação do PODER CONCEDENTE.

## **6.2 FORMA DE MEDAÇÃO**

6.2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá seguir o Plano de Monitoramento, Prevenção e Manejo de Impactos da Visitação, nos termos do ANEXO B - CADERNO DE ENCARGOS, com aprovação do PODER CONCEDENTE, e realizar seu adequado monitoramento por meio de equipe especializada subcontratada.

## **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 monitoramento das atividades de ecoturismo e de turismo de aventura do SERVIÇO PRINCIPAL e SERVIÇOS ADICIONAIS por meio de dois quesitos:

- Avaliação do percentual de ocorrências de não conformidade ao atendimento dos indicadores do Plano;
- Avaliação da gravidade de não conformidade dos resultados do monitoramento dos indicadores.

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

| <b>Quesito</b>                                       | <b>Fórmula</b>  | <b>Condição</b>                                | <b>Pontuação</b> |
|--|---|--|------------------|
| <i>Percentual de ocorrências de não conformidade</i> | média aritmética das medições dos relatórios dos impactos da visitação realizadas no período                              | Até 10,0% de ocorrências acima do indicador    | 4                |
|  |   | Até 20,0% de ocorrências acima do indicador    | 3                |
|  |   | Até 35,0% de ocorrências acima do indicador    | 2                |
|  |   | Até 50,0% de ocorrências acima do indicador    | 1                |
|  |   | Mais que 50% de ocorrências acima do indicador | 0                |
| <i>Gravidade de não conformidade</i>                 | percentual do quanto os impactos da visitação foram ultrapassados na ocorrência de maior percentual acima do estabelecido | Ultrapassar o indicador em até 20,0%           | 4                |
|  |   | Ultrapassar o indicador em até 30,0%           | 3                |
|  |   | Ultrapassar o indicador em até 50,0%           | 2                |
|  |   | Ultrapassar o indicador em até 70,0%           | 1                |
|  |   | Ultrapassar o indicador acima de 70%           | 0                |

6.3.3. A Nota do Indicador de Monitoramento de Impactos da Visitação (NI5), corresponderá à média aritmética dos quesitos de avaliação dos indicadores do Plano.

## **6.4 RESPONSÁVEIS PELA MEDIÇÃO**

6.4.1. O monitoramento do cumprimento do Indicador do Plano 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, Prevenção e Manejo de Impactos da Visitação

6.4.3. O PODER CONCEDENTE deverá analisar e validar os resultados semestrais e emitir a Nota Final do Indicador, que será calculada a cada 12 (doze) meses, e poderá contar com o auxílio do VERIFICADOR DE CONFORMIDADE.

## **6.5 MEIOS DE VERIFICAÇÃO**

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

## **6.6 INÍCIO DA MENSURAÇÃO**

6.6.1. A partir do 13º mês após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO.

## **6.7 PERIODICIDADE DA APURAÇÃO**

6.7.1. Anual