



**MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE E MUDANÇA DO CLIMA
INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE
COORDENAÇÃO DE ESTRUTURAÇÃO DAS DELEGAÇÕES DE SERVIÇOS DE
APOIO À VISITAÇÃO**

EQSW 103/104 Complexo Administrativo Bloco A, - Bairro Setor Sudoeste - Brasília -
CEP 70670-350

Telefone:

ANEXO H - MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

1. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

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

1.2. A verificação do desempenho da PERMISSIONÁRIA será iniciada no 13º mês após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, após 1 (um) ano de execução dos SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS.

1.2.1. O primeiro período de apuração da NF será compreendido entre o 7º e 12º mês contados da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, e o primeiro período de pagamento da OUTORGA FIXA MENSAL sob efeito do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO será compreendido entre o 13º e o 18º mês contados da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO, e assim sucessivamente.

1.2.2. O último período de apuração da NF será compreendido entre o 19º e 24º 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.

1.3. A periodicidade de aferição do INDICADOR DE DESEMPENHO será semestral, enquanto a AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO será anual

1.4 O somatório (ou média) das avaliações semestrais do INDICADOR DE DESEMPENHO corresponderá à 100% da Nota Final da AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO da PERMISSIONÁRIA, conforme a seguinte fórmula:

$$NF = NID (\text{sem1}) + NID (\text{sem2})$$

Onde:

NF = Nota Final, e

NID = Nota do Indicador de Desempenho no semestre.

1.5 A Nota Final da AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO (NF) impactará na arrecadação da OUTORGA FIXA MENSAL a ser paga pela PERMISSIONÁRIA e deverá seguir escala de pontuação conforme tabela abaixo:

Escala	Acréscimo sobre a OUTORGA FIXA MENSAL
100 - 90	0,0%
89,9 - 70	1,0%
69,9 - 60	2,0%
59,9 - 40	3,0%
39,9 - 20	5,0%
19,9 - 10	7,0%
9,9 - 0	10,0%

1.6. O desempenho da PERMISSIONÁRIA 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 PERMISSIONÁRIA, 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 1.6 e 1.7.

1.9. 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

1.10 As Notas Finais obtidas pela PERMISSIONÁRIA 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.

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 PERMISSIONÁRIA.

2.2. Para facilitar as tarefas de controle e verificação, a PERMISSIONÁRIA 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 através 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 PERMISSIONÁRIA.

3.1.2. Medir o grau de satisfação dos VISITANTES em relação aos serviços prestados na FLORESTA NACIONAL DE CARAJÁS por meio de questionários de satisfação.

3.2. FORMA DE MEDIÇÃO

3.2.1. A PERMISSIONÁRIA 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:

- a) Qualidade, manutenção, limpeza e conservação das instalações e espaços;
- b) Cortesia e atendimento dos funcionários da PERMISSIONÁRIA;
- 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 PERMISSIONÁRIA 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 PERMISSIONÁRIA 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 PERMISSIONÁRIA 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	$NI = \frac{\sum_v \sum_i x_{iv}}{n_i n_v}, \text{ em que}$ $NI = \text{pontuação do indicador}$ $x_{iv} = \text{Nota do indicador } i \text{ do VISITANTE } v$ $n_i = \text{Total de indicadores}$ $n_v = \text{Total de VISITANTES que correspondem à pesquisa}$	$NI1 \geq 8$	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 06 (seis) meses.

3.5. RESPONSÁVEIS PELA MEDAÇÃO

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

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