



INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE

Diretoria de Criação e Manejo de Unidades de Conservação

Coordenação Geral de Uso público e Negócios

Coordenação de Concessões e Negócios



CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº [●]

Processo Administrativo nº [●]

**EDITAL DE CONCESSÃO DE SERVIÇOS DE APOIO À VISITAÇÃO DO PARQUE NACIONAL DO
ITATIAIA**

ANEXO VI

METODOLOGIA PARA ACOMPANHAMENTO DAS PARCERIAS

Concessão de serviços de apoio à visitação do Parque Nacional do Itatiaia

1. ANEXOS

Anexo I	Fichas para Avaliação dos Imóveis e Atrativos da Concessão
Anexo II	Modelo de Relatório Trimestral da Concessão

2. INTRODUÇÃO

Este documento tem como objetivo apresentar os Indicadores de Desempenho para o acompanhamento dos serviços de apoio à visitação no Parque Nacional do Itatiaia delegados à CONCESSIONÁRIA, objeto da Concessão de serviços a serem prestados no PNI, em atenção ao Projeto Básico.

Serão apresentados um conjunto de parâmetros de avaliação que permitirão ao PODER CONCEDENTE analisar e mensurar a devida prestação dos serviços pela CONCESSIONÁRIA. O desempenho da CONCESSIONÁRIA em cada avaliação a ser realizada pelo PODER CONCEDENTE poderá ser revertido em benefício da CONCESSIONÁRIA na forma de redução da outorga variável a ser paga no respectivo período.

Os Indicadores de Desempenho serão verificados por meio da avaliação de desempenho dos critérios detalhados neste documento pelo PODER CONCEDENTE ou por verificador independente por ele contratado.

Toda e qualquer informação deste documento, incluindo, mas não se limitando, a dados, metodologia, indicadores de desempenho, periodicidade, cronograma, etc., poderão ser alterados a qualquer tempo pelo PODER CONCEDENTE

Para a qualificação do serviço prestado pela CONCESSIONÁRIA, foram estruturados 3 (três) grupos de Indicadores de Desempenho:

Gestão das Infraestruturas (GI): indicam o cumprimento de padrões de qualidade na manutenção e na preservação das infraestruturas sob responsabilidade da

CONCESSIONÁRIA, na área da CONCESSÃO, tendo como parâmetros: a limpeza e gestão de resíduos, a manutenção e a segurança patrimonial.

Gestão de Visitação e Atendimento (GV): indicadores que avaliam o cumprimento e a disponibilidade dos serviços obrigatórios prestados pela CONCESSIONÁRIA, no que tange à visitação no parque e o atendimento aos visitantes. São considerados como indicadores que visam controlar o cumprimento das obrigações fundamentais da CONCESSIONÁRIA, sem as quais a execução dos serviços se torna inócua. Dessa maneira, são analisados a satisfação do visitante, o atendimento aos usuários e a qualidade dos serviços prestados.

Gestão para o Desenvolvimento Sustentável do entorno (GD): Indicam o cumprimento de padrões de excelência na conservação e na promoção do desenvolvimento sustentável do entorno do PNI por meio de ações de valoração socioambiental, cultural e de turismo. Abrangem situações nas quais a CONCESSIONÁRIA demonstra engajamento em relação aos objetivos da CONCESSÃO em uma Unidade de Conservação.

SIGLA	INDICADOR	RESPONSÁVEL PELA MEDIÇÃO	PERIODICIDADE	PESO RELATIVO
GI	Gestão das Infraestruturas			40%
GI01	Limpeza e Gestão de Resíduos	PODER CONCEDENTE ou verificador independente	Trimestral	40%
GI02	Manutenção	PODER CONCEDENTE ou verificador independente	Trimestral	30%
GI03	Segurança Patrimonial	PODER CONCEDENTE ou verificador independente	Trimestral	30%
GV	Gestão de Visitação e Atendimento			40%
GV01	Satisfação do Visitante	PODER CONCEDENTE ou verificador independente	Trimestral	20%
GV02	Atendimento aos Usuários	PODER CONCEDENTE ou verificador independente	Trimestral	30%
GV03	Qualidade dos Serviços Prestados	PODER CONCEDENTE ou verificador independente	Trimestral	50%
GD	Gestão para o Desenvolvimento Sustentável do Entorno			20%
GD01	Fomento a pequenos produtores locais por venda e utilização de produtos produzidos por eles na área da concessão	PODER CONCEDENTE ou verificador independente	Anual	40%
GD02	Geração de empregos locais pela concessão	PODER CONCEDENTE ou verificador independente	Anual	35%

GD03	Capacitação dos empregados e residentes locais	PODER CONCEDENTE ou verificador independente	Anual	25%
------	--	--	-------	-----

3. PROCEDIMENTO PARA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A aferição dos níveis dos serviços será realizada pelo PODER CONCEDENTE, utilizando uma sistemática especialmente desenvolvida para este fim que se detalha a seguir.

3.1 Avaliação

O desempenho da CONCESSIONÁRIA deverá ser verificado ao longo de todo o período da CONCESSÃO e avaliado mediante Relatórios Trimestrais da Concessão desenvolvidos pelo PODER CONCEDENTE ou verificador independente.

Os Indicadores de Desempenho serão verificados mediante a análise de documentos e visitas técnicas a serem realizadas por equipe indicada pelo PODER CONCEDENTE, conforme o caso. 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, em observância à Cláusula [19 - Fiscalização] do CONTRATO.

Para facilitar as tarefas de controle e verificação, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, até o final da primeira semana seguinte ao término de cada período, todos os documentos e informações que indiquem os trabalhos realizados naquele período, as ocorrências, bem como o registro preciso dos resultados e dos tempos de resposta e retificação dos serviços que não foram cumpridos adequadamente. Os documentos e informações a serem fornecidos pela CONCESSIONÁRIA deverão ser suficientes para evidenciar os avanços nos trabalhos e obras com relação ao período anterior, conforme o caso, e nortear a avaliação a ser realizada pelo PODER CONCEDENTE, de acordo com os critérios de parametrização, objetivos e meios de verificação indicados para cada um dos

itens abaixo, sem prejuízo do PODER CONCEDENTE solicitar a apresentação de documentos adicionais no decorrer de sua análise.

Para a avaliação dos níveis de serviço, excepcionalmente, não se contabilizarão aquelas ocorrências em que, tendo a CONCESSIONÁRIA tomado todas as medidas necessárias para a sua prevenção e correção, não sejam de responsabilidade da mesma.

Para auxiliar a avaliação do desempenho da CONCESSIONÁRIA, o PODER CONCEDENTE poderá utilizar as Fichas para Avaliação dos Imóveis e Atrativos da Concessão, disponíveis no Anexo I deste documento.

O Relatório Trimestral da Concessão deverá prescrever, pormenorizadamente, a avaliação dos Indicadores de Desempenho verificados no período, obtendo para cada indicador uma nota específica e como resultado, uma Nota Final. Quanto maior for o grau de excelência da CONCESSIONÁRIA na execução do CONTRATO, de acordo com as notas aferidas em cada um dos Indicadores de Desempenho, maior será a redução sobre o valor da outorga variável a ser paga no período em análise.

3.2 Verificador independente

O PODER CONCEDENTE poderá contratar um verificador independente para auxiliá-lo no monitoramento do CONTRATO.

Dentre as principais atividades que poderão ser desempenhadas por verificador independente, destacam-se:

- Avaliação dos Indicadores de Desempenho, incluindo a realização de visitas técnicas, análise de documentos/informações disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA, atribuição da Nota Final e determinação do percentual de desconto a ser atribuído no pagamento da outorga variável.

- Avaliação do valor de outorga variável paga pela CONCESSIONÁRIA, considerando-se o percentual de desconto sobre a outorga variável e a receita operacional bruta auferida pela CONCESSIONÁRIA no respectivo período.
- Dar suporte na resolução de conflitos relacionados com a atribuição da Nota Final e do valor de outorga variável paga pela CONCESSIONÁRIA.
- Auxiliar na revisão periódica e adequação das metas e Indicadores de Desempenho ao longo da CONCESSÃO.

O verificador independente deverá sempre se reportar ao PODER CONCEDENTE para que este efetive a governança do contrato, devendo o PODER CONCEDENTE validar e aprovar os trabalhos realizados pelo verificador independente.

3.3 Periodicidade

Os períodos de avaliação serão compostos por 3 (três) meses cada, devendo os processos de avaliação serem concluídos e as Notas Finais atribuídas até o último dia útil do mês seguinte ao fim de cada período, conforme indicado na tabela abaixo. O primeiro período de avaliação será contabilizado a partir da assinatura do CONTRATO.

Período	Prazo para conclusão da avaliação e aplicação das notas	Vencimento do pagamento da outorga variável
janeiro a março	Último dia útil de abril	15 de maio
abril a junho	Último dia útil de julho	15 de agosto
julho a setembro	Último dia útil de outubro	15 de novembro
outubro a dezembro	Último dia útil de janeiro	15 de fevereiro

Caso não concorde com alguma das notas atribuídas, a CONCESSIONÁRIA poderá apresentar um pedido de reconsideração no prazo de 7 (sete) dias após a divulgação das notas, devendo indicar especificamente e justificadamente quais critérios deverão ser reavaliados pelo PODER CONCEDENTE, bem como fornecer ao PODER CONCEDENTE todos os documentos e informações que suportem o seu pedido e que servirão de base para a reavaliação a ser realizada pelo PODER CONCEDENTE.

A apresentação de pedido de reconsideração não exime a CONCESSIONÁRIA do pagamento da outorga variável na data de vencimento, sendo que eventual diminuição do valor será compensada no pagamento da próxima outorga variável. Na hipótese de apresentação de pedido de reconsideração, o vencimento do pagamento da outorga variável daquele período poderá ser adiado a critério do PODER CONCEDENTE.

Para os indicadores que terão avaliação com periodicidade anual, nos meses em que não houver medição, a nota a ser considerada será a da última medição.

4. MÉTODO DE CÁLCULO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Os Indicadores de Desempenho são determinados por uma metodologia que define notas de desempenho individual e parcial, com pesos específicos para cada grupo de indicadores.

A pontuação dos Indicadores de Desempenho compreende:

Grupo de Indicadores: estruturado em três grupos: Gestão das Infraestruturas (GI), Gestão de Visitação e Atendimento (GV) e Gestão para o Desenvolvimento Sustentável do entorno (GD), que deverão ter seu cumprimento verificado ao longo de toda a operação. Cada grupo de indicadores é composto por indicadores de desempenho parciais (GIXX / GVXX / GDXX). O grupo GI representa 40% (quarenta por cento) da pontuação total, o grupo GV também representa 40% (quarenta por cento) da pontuação total, enquanto que o grupo GD corresponde a 20% (vinte por cento), que somados constituem 100% (cem por cento) da pontuação total.

Indicador: os indicadores parciais verificam, por tipo de encargo, itens específicos das infraestruturas, dos atrativos e dos serviços delegados à CONCESSIONÁRIA. Cada indicador parcial possui um peso, e se constitui da avaliação dos elementos verificados.

Elemento verificado: São as infraestruturas, os atrativos e os serviços delegados à CONCESSIONÁRIA que deverão ser analisados individualmente, e que receberão uma nota

de desempenho individual. A pontuação dos elementos verificados está compreendida entre 0 (zero) e 4 (quatro), conforme a metodologia de pontuação dos indicadores parciais.

O desempenho da CONCESSIONÁRIA será mensurado através da Nota Final (NF) do respectivo trimestre em avaliação, que compreende a análise de todos os elementos da CONCESSÃO conforme as diretrizes dos grupos de Indicadores de Desempenho - (i) Gestão das Infraestruturas (GI); (ii) Gestão de Visitação e Atendimento (GV); e (iii) Gestão para o Desenvolvimento Sustentável do entorno (GD).

A Nota Final é calculada pelo somatório das notas dos grupos de indicadores, considerando o peso relativo de cada um deles no resultado.

Os indicadores de cada um dos grupos têm notas que variam de 0 a 4.

SIGLA	INDICADOR	NOTA (0 a 4)	PESO RELATIVO
GI	Gestão das Infraestruturas		40%
GI01	Limpeza e Gestão de Resíduos	(0 a 4)	40%
GI02	Manutenção	(0 a 4)	30%
GI03	Segurança Patrimonial	(0 a 4)	30%
GV	Gestão de Visitação e Atendimento		40%
GV01	Satisfação do Visitante	(0 a 4)	20%
GV02	Atendimento aos Usuários	(0 a 4)	30%
GV03	Qualidade dos Serviços Prestados	(0 a 4)	50%
GD	Gestão para o Desenvolvimento Sustentável do Entorno		20%
GD01	Fomento a pequenos produtores locais por venda e utilização de produtos produzidos por eles na área da Concessão	(0 ou 4)	40%
GD02	Geração de empregos locais pela Concessão	(0 a 4)	35%
GD03	Capacitação dos empregados e residentes locais	(0 a 4)	25%

A Nota Final (NF) indica qual o percentual de outorga variável a ser utilizado no trimestre verificado. Quanto maior a nota, maiores são as reduções no percentual de outorga variável a ser paga pela CONCESSIONÁRIA. Em caso de nota mínima, igual a zero, o percentual de outorga variável permanece conforme estipulada no CONTRATO, sem majoração. O desconto máximo é de até 4 (quatro) pontos percentuais no percentual da outorga variável de 5,00% (cinco por cento), totalizando 1,00% (um por cento) de outorga variável.

Nota Final (NF)	Diminuição do Percentual de Outorga (em pontos percentuais)	Percentual de Outorga Variável a ser paga no período
0,00 a 0,75	Sem diminuição	5,00%
0,76 a 1,50	Diminuição de 0,50%	4,50%
1,51 a 2,25	Diminuição de 1,25%	3,75%
2,26 a 3,00	Diminuição de 2,00%	3,00%
3,01 a 3,50	Diminuição de 3,00%	2,00%
3,51 a 4,00	Diminuição de 4,00%	1,00%

A metodologia de cálculo é descrita abaixo:

$$NF = (NGI \times PGI) + (NGV \times PGV) + (NGD \times PGD)$$

Onde:

NF	Nota Final
NGI	Nota de Gestão de Infraestrutura trimestre
PGI	Peso relativo da Nota de Gestão de Infraestrutura
NGV	Nota de Gestão de Visitação do trimestre
PGV	Peso relativo da Nota de Gestão de Visitação
NGD	Nota de Gestão para o desenvolvimento sustentável do entorno do trimestre
PGD	Peso relativo da Nota de Gestão para o desenvolvimento sustentável

No primeiro ano da CONCESSÃO, a NF não considerará a Nota de Gestão do Contrato, sendo seu peso relativo distribuído proporcionalmente às notas dos outros dois indicadores. Ou seja, a NGI e NGV tem peso de 50,00% (cinquenta por cento), cada uma.

As notas dos indicadores de desempenho para os três grupos são apresentadas a seguir.

Gestão das Infraestruturas:

A pontuação do Grupo Gestão das Infraestruturas se dará pela soma de seus indicadores parciais, multiplicado pelo peso (P) correspondente:

$$NGI = (NGI01 \times PGI01) + (NGI02 \times PGI02) + (NGI03 \times PGI03)$$

Onde:

NGI	Nota de Gestão das Infraestruturas
NGI01	Nota do indicador GI01
PGI01	Peso relativo da Nota do Indicador GI01
NGI02	Nota do indicador GI02
PGI02	Peso relativo da Nota do Indicador GI02
NGI03	Nota do indicador GI03

PGI03 Peso relativo da Nota do Indicador GI03

O resultado da pontuação final de cada indicador (NGI01, NGI02, NGI03) se dá através da média da pontuação da análise dos elementos verificados:

$$NGIn = \frac{a}{e}$$

a: soma da pontuação obtida dos elementos verificados

e: número de serviços, infraestruturas, atrativos e documentação verificados individualmente

Gestão de Visitação e Atendimento:

NGV = (NGV01 x PGV01) + (NGV02 x PGV02) + (NGV03 x PGV03)

Onde:

NGV Nota de Gestão de Visitação e Atendimento

NGV01 Nota do indicador GV01

PGV01 Peso relativo da Nota do Indicador GV01

NGV02 Nota do indicador GV02

PGV02 Peso relativo da Nota do Indicador GV02

NGV03 Nota do indicador GV03

PGV03 Peso relativo da Nota do Indicador GV03

O resultado da pontuação final de cada indicador (NGI01, NGI02, NGI03) se dá através da média da pontuação da análise dos elementos verificados:

$$NGVn = \frac{a}{e}$$

a: Soma da pontuação obtida dos elementos verificados

e: número de serviços, infraestruturas, atrativos e documentação verificados individualmente

Gestão para o Desenvolvimento Sustentável do entorno:

NGD = (NGD01 x PGD01) + (NGD02 x PGD02) + (NGD03 x PGD03)

Onde:

NGD Gestão para o Desenvolvimento Sustentável do entorno

NGD01	Nota do indicador GD01
PGD01	Peso relativo da Nota do Indicador GD01
NGD02	Nota do indicador GD02
PGD02	Peso relativo da Nota do Indicador GD02
NGD03	Nota do indicador GD03
PGD03	Peso relativo da Nota do Indicador GD03

O resultado da pontuação final de cada indicador (NGI01, NGI02, NGI03) se dá através da média da pontuação da análise dos elementos verificados:

$$NGDn = \frac{a}{e}$$

a: Soma da pontuação obtida dos elementos verificados

e: número de serviços, infraestruturas, atrativos e documentação verificados individualmente

Exemplo de cálculo I – Nota após 1º ano do CONTRATO.

A seguir exemplifica-se o método de pontuação do Indicador GI01 – Limpeza e Gestão de Resíduos e elementos verificados hipotéticos. Os números são meramente exemplificativos.

GI01	Limpeza e Gestão de Resíduos					
	<i>Elemento verificado</i>	<i>Pontuação</i>				
1	Infraestrutura 1	0	1	2	3	4
2	Infraestrutura 2	0	1	2	3	4
3	Infraestrutura 3	0	1	2	3	4
4	Infraestrutura 4	0	1	2	3	4
5	Infraestrutura 5	0	1	2	3	4
6	Análise Documentação	0	1	2	3	4
Soma pontuação		19				
NG01		3,2				

$$NGDn = \frac{a}{e} \longrightarrow NGD01 = \frac{19}{6} = 3,2$$

a: Soma da pontuação obtida dos elementos verificados = (4+3+3+4+2+3) 19

e: número de serviços, infraestruturas, atrativos e documentação verificados individualmente = 6

Na simulação foram verificados 6 elementos, que receberam pontuação individual pelo desempenho do quesito Limpeza e Gestão de Resíduos. A nota do Indicador GI01, se dará pela fórmula, conforme demonstrado acima, sendo NG01 = 3,2.

A seguir, simula-se a soma das pontuações de todos os indicadores parciais do Grupo (GI) Gestão das Infraestruturas.

GI	Gestão das infraestruturas	
Indicador	Nota	Peso
NG01	3,2	40%
NG01	3,5	30%
NG03	3,7	30%
NGI	3,4	

$$\text{NGI} = (3,2 \times 0,4) + (3,5 \times 0,3) + (3,7 \times 0,3) = 3,4$$

E define-se a Nota Final.

NF	Nota Final		
Grupo		Nota	Peso
NGI	Gestão das infraestruturas	3,4	40%
NGV	Gestão de Visitação e Atendimento	3,7	40%
NGD	Gestão para o Desenvolvimento Sustentável do entorno	4,0	20%
	NF	3,6	

$$\text{NF} = (3,4 \times 0,4) + (3,7 \times 0,4) + (4,0 \times 0,2) = 3,6$$

Realizada, por fim, a verificação de todos grupos e os elementos da CONCESSÃO, obtém-se a Nota Final, que conforme simulação seria de 3,6. Com essa nota, a CONCESSIONÁRIA teria direito ao desconto de 4 pontos percentuais no percentual de 5,00% (cinco por cento), efetivando uma outorga variável de 1,00% (um por cento) no trimestre. Ressalta-se que neste exemplo a nota do indicador GD refere-se à verificação do ano anterior e será utilizando nos 4 trimestres do ano.

Em qualquer um dos trimestres avaliados da CONCESSÃO, deverá o PODER CONCEDENTE iniciar procedimento de aferição das causas do atendimento aquém do esperado, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis de acordo com o CONTRATO e o EDITAL, bem como da possibilidade de rescisão do CONTRATO ou intervenção na CONCESSÃO.

Exemplo II – Nota no 1º ano do CONTRATO.

A seguir exemplifica-se o método de pontuação do primeiro trimestre do primeiro ano do CONTRATO. Os números são meramente exemplificativos. No caso, a CONCESSIONÁRIA obteve as seguintes notas nos indicadores de desempenho:

SIGLA	INDICADOR	NOTA	PESO RELATIVO
GI	Gestão das Infraestruturas	3,70	50%
GI01	Limpeza e Gestão de Resíduos	4	40%
GI02	Manutenção	3	30%
GI03	Segurança Patrimonial	3	30%
GV	Gestão de Visitação e Atendimento	3,50	50%
GV01	Satisfação do Visitante	3	20%
GV02	Atendimento aos Usuários	4	30%
GV03	Qualidade dos Serviços Prestados	4	50%
GD	Gestão para o Desenvolvimento Sustentável do Entorno	-	-
GD01	Fomento a pequenos produtores locais por venda e utilização de produtos produzidos por eles na área da concessão	-	-
GD02	Geração de empregos locais pela concessão	-	-
GD03	Capacitação dos empregados e residentes locais	-	-

A NF é calculada aplicando-se os valores na fórmula (não se considera o indicador de Gestão para o Desenvolvimento Sustentável do entorno por ser o primeiro ano do CONTRATO):

$$NF = (NGI \times PGI) + (NGV \times PGV)$$

$$NF = (3,70 \times 50\%) + (3,50 \times 50\%) = 3,60$$

A concessionária teria direito ao desconto de 4 (quatro) pontos percentuais no percentual de 5,00% (cinco por cento), efetivando uma outorga variável de 1,00% (um por cento) no trimestre.

5. INDICADORES DE DESEMPENHO

No presente item, serão especificados os níveis de serviço de cumprimento obrigatório que a CONCESSIONÁRIA deverá atender para assegurar a adequada prestação dos serviços delegados, bem como o processo de medição do nível de prestação exigido para cada serviço.

Os Indicadores de Desempenho englobam a verificação dos serviços delegados à CONCESSIONÁRIA, avaliando o cumprimento das diretrizes estabelecidas no Projeto Básico e no CONTRATO.

5.1 Gestão das Infraestruturas (GI)

Indicam o cumprimento de padrões de qualidade na manutenção e na preservação das infraestruturas sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, na área da CONCESSÃO, tendo como parâmetros: a limpeza e gestão de resíduos, a manutenção e a segurança patrimonial.

A tabela a seguir demonstra o sistema de pontuação e peso por indicador parcial do Indicador Gestão das Infraestruturas.

SIGLA	INDICADOR	RESPONSÁVEL PELA MEDIÇÃO	NOTA (0 a 4)	PERIODICIDADE	PARÂMETRO DE DESEMPENHO	PESO RELATIVO
GI	Gestão das Infraestruturas					40%
GI01	Limpeza e Gestão de Resíduos	Poder concedente ou verificador independente	(0-4)	Trimestral	Vistoria e análise de documentos	40%
GI02	Manutenção	Poder concedente ou verificador independente	(0-4)	Trimestral	Vistoria e análise de documentos	30%
GI03	Segurança Patrimonial	Poder concedente ou verificador independente	(0-4)	Trimestral	Vistoria e análise de documentos	30%

5.1.1 GI01 Limpeza e Gestão de Resíduos

5.1.1.1 Objetivo

Garantir as adequadas condições de salubridade e higiene em todas as edificações incluídas na CONCESSÃO e suas infraestruturas, 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. Garantir a disponibilização de mão de obra qualificada, saneantes domissanitários, materiais e equipamentos para a realização dos serviços de limpeza e gestão de resíduos.

Verificar a gestão de resíduos sólidos (coleta e destinação de resíduos) nas áreas da CONCESSÃO, assegurando para 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 encontrado no interior da área da CONCESSÃO. Deverão ser realizadas, também, medidas para atenuar a quantidade de resíduos gerados pelos visitantes nos parques e o depósito irregular do lixo.

Também são objetivos o incentivo a práticas de sustentabilidade por meio de ações de educação ambiental para os visitantes do parque e para os funcionários da CONCESSIONÁRIA e seus subcontratados visando a economia de água, de energia e materiais na realização dos serviços; a coleta seletiva e a minimização da geração de resíduos nos serviços prestados.

5.1.1.2 Parâmetro de desempenho

Vistoria das infraestruturas localizadas dentro da área de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, observando o atendimento às diretrizes expostas no CONTRATO e no Projeto Básico da CONCESSÃO, bem como avaliação dos Planos de Limpeza e Gestão de Resíduos a serem fornecidos pela CONCESSIONÁRIA.

5.1.1.3 Parametrização

Vistoria das áreas internas e externas das infraestruturas localizadas dentro da área de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, verificando se os serviços de Limpeza e de Gestão

de Resíduos Sólidos cumprem em uma escala de muito satisfatório/ótimo a muito insatisfatório/péssimo, conforme a percepção do avaliador de acordo com as diretrizes aqui apresentadas, além do exposto no Projeto Básico da CONCESSÃO.

Deverão ser observados e pontuados:

- A existência de resíduos (lixo e entulho) em áreas não apropriadas;
- Se as lixeiras e cestas de coleta de resíduos estão demonstrando vazamento ou transbordo pela falta do recolhimento de acordo com a demanda, gerando desconforto para a visitaçãõ;
- Existência de lixeiras para coleta seletiva;
- Presença de restos de alimentos que estejam ao alcance dos animais;
- Locais seguros e apropriados para guardar os resíduos até a destinação para a coleta pública;
- Limpeza de pisos, paredes, teto, mobiliário e louças sanitárias;
- Disponibilização de produtos de higiene (sabonete, papel toalha (ou similar) nos sanitários de uso público;
- Limpeza dos sanitários, observando o estado de higienização do piso, paredes e peças sanitárias, além da coleta de lixo;
- Sinalização sobre instruções ao usuário para destinação de lixo;
- Se o Plano de Limpeza e da Gestão de Resíduos sólidos estão sendo realizados corretamente.

Os elementos e locais que não cumprirem de forma satisfatória com os requisitos dos serviços de limpeza e gestão dos resíduos e que forem avaliados como, Insatisfeito / Ruim e Muito Insatisfeito / Péssimo deverão ser registrados por meio de relatório com o auxílio

de fotos, mapas e/ou croquis. Estes registros deverão constituir o Relatório Trimestral da Concessão descrevendo as ocorrências encontradas, que darão suporte à pontuação do elemento verificado.

5.1.1.4 Sistema de pontuação

Sistema de Pontuação	
<i>Critério</i>	<i>Pontuação</i>
Muito satisfatório / Ótimo	4
Satisfatório / Muito Bom	3
Neutro / Bom	2
Insatisfeito / Ruim	1
Muito Insatisfatório / Péssimo	0

5.1.1.5 Meios de verificação

Deverão ser utilizados, isolada ou conjuntamente, os seguintes meios de verificação:

- Vistoria de campo das áreas internas e externas das infraestruturas sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.
- Dados, informações e relatórios dos Planos de Limpeza e Gestão de Resíduos da CONCESSIONÁRIA.

5.1.1.6 Verificador

PODER CONCEDENTE ou verificador independente.

5.1.1.7 Periodicidade

Trimestral.

5.1.1.8 Ativação

A partir da assinatura do CONTRATO.

5.1.2 GI02 Manutenção

5.1.2.1 Objetivo

Garantir a manutenção preventiva e corretiva das edificações (sanitários, receptivos, hospedagens, 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 no PNI e minimizando os períodos de interrupção destes serviços.

Garantir a conservação e os cuidados adequados com as áreas verdes dentro da área de CONCESSÃO de acordo com o Plano de Manejo do PNI.

Prevenir e corrigir a perda de desempenho decorrente da deterioração dos componentes ou de atualizações nas necessidades dos seus usuários, incluindo todas as infraestruturas previstas na CONCESSÃO.

Garantir um alto nível de sustentabilidade na gestão da CONCESSIONÁRIA, incluindo práticas que promovam a implantação nas infraestruturas de sistemas que visem a eficiência energética, a economia de água, a gestão de resíduos, a responsabilidade social, bem como a manutenção e bom funcionamento destes ao longo da CONCESSÃO.

5.1.2.2 Parâmetro de desempenho

Vistoria das infraestruturas localizadas dentro da área de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, observando o atendimento às diretrizes expostas no CONTRATO e no Projeto Básico da CONCESSÃO, bem como avaliação dos Planos de Manutenção das infraestruturas.

5.1.2.3 Parametrização

Vistoria das infraestruturas localizadas dentro da área de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, verificando o seu estado de conservação e se o Plano de Manutenção está sendo executado. A avaliação deverá seguir uma escala de muito satisfatório/ótimo a muito insatisfatório/péssimo, conforme a percepção do avaliador de acordo com as diretrizes aqui apresentadas, além do exposto no Projeto Básico.

Deverão ser observados e pontuados:

- O estado de conservação e o funcionamento dos elementos construtivos (hidráulica, saneamento, elétrica e sistemas prediais, fachadas, coberturas, estruturas) das edificações.
- Estado de manutenção do mobiliário e se apresentam avarias e anormalidades.
- Realização das manutenções programadas no Checklist de Manutenção das Infraestruturas.
- Deterioração dos componentes provenientes de fatores atmosféricos (radiação solar, temperatura, chuva, etc.), biológicos (bolors e fungos), fatores de carga excessiva e principalmente os fatores decorrentes do uso.
- Integridade física dos elementos, atentando para itens quebrados, rachaduras, dilatação de materiais, manchas, desgastes, entre outros.
- Integridade e correto funcionamento dos sistemas que visam a eficiência energética e a economia de água das infraestruturas.
- Conservação e preservação das áreas verdes do entorno imediato das edificações, prevendo a poda da vegetação quando necessário e o corte da grama.
- Manutenção da qualidade do paisagismo na área da CONCESSÃO, observando as exigências do Plano de Manejo do PNI.

Os elementos e locais que não cumprirem de forma satisfatória com os requisitos dos serviços e planos de manutenção e que forem avaliados como Insatisfeito / Ruim e Muito Insatisfeito / Péssimo deverão ser registrados por meio de relatório com o auxílio de fotos, mapas e/ou croquis. Estes registros deverão constituir o Relatório Trimestral da Concessão descrevendo as ocorrências encontradas, que darão suporte à pontuação do elemento verificado.

5.1.2.4 Sistema de pontuação

Sistema de Pontuação	
<i>Critério</i>	<i>Pontuação</i>
Muito satisfatório / Ótimo	4
Satisfatório / Muito Bom	3
Neutro / Bom	2
Insatisfeito / Ruim	1
Muito Insatisfatório / Péssimo	0

5.1.2.5 Meios de verificação

Deverão ser utilizados, isolada ou conjuntamente, os seguintes meios de verificação:

- Vistoria das áreas internas e externas das infraestruturas sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.
- Dados, informações e relatórios dos Planos de Manutenção da CONCESSIONÁRIA.
- Checagens de campo.

5.1.2.6 Verificador

PODER CONCEDENTE ou verificador independente.

5.1.2.7 Periodicidade

Trimestral.

5.1.2.8 Ativação

A partir da assinatura do CONTRATO.

5.1.3 GI03 Segurança Patrimonial

5.1.3.1 Objetivo

Garantir a integridade do patrimônio do PNI, bem como a segurança física de seus usuários por meio de recursos tecnológicos e humanos capacitados dentro das edificações e dos equipamentos das áreas de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

Apoiar a equipe do ICMBio no cumprimento do regulamento do PNI pelo visitante.

Fazer o devido encaminhamento de ocorrências criminais para o PODER CONCEDENTE e às autoridades competentes, quando acontecerem nas áreas de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

5.1.3.2 Parâmetro de desempenho

Vistoria das infraestruturas localizadas dentro da área de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, observando o atendimento às diretrizes expostas no CONTRATO e no Projeto Básico da CONCESSÃO, bem como avaliação dos relatórios de segurança patrimonial.

5.1.3.3 Parametrização

Vistoria das infraestruturas localizadas dentro da área de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, verificando a execução do serviço de segurança patrimonial, a disponibilidade de equipe capacitada e de equipamentos de segurança e controle. A avaliação deverá seguir uma escala de muito satisfatório/ótimo a muito

insatisfatório/péssimo, conforme a percepção do avaliador de acordo com as diretrizes aqui apresentadas, além do exposto no Projeto Básico.

Deverão ser observados e pontuados:

- Postos e sistemas de segurança operantes, se estão em correto funcionamento nos horários de atendimento do parque.
- Disponibilização de equipe mínima de vigilantes capacitados e habilitados.
- Controle, operação e fiscalização das portarias, dos edifícios e dos espaços de visitação livre.
- Disponibilidade de equipamentos destinados à proteção e segurança do PNI.
- Verificar a ocorrência de danos e avarias ao patrimônio do parque pela falta de vigilância e segurança sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.
- Presença de pessoas fora dos caminhos e trilhas condicionadas para visitação por falta de informação por parte da CONCESSIONÁRIA.
- Ocorrência de visitantes desacompanhados nas áreas de visitação restrita.

Os elementos e locais que não cumprirem de forma satisfatória com os requisitos dos serviços e planos da segurança patrimonial e que forem avaliados como Insatisfeito / Ruim e Muito Insatisfeito / Péssimo deverão ser registrados por meio de relatório com o auxílio de fotos, mapas e/ou croquis. Estes registros deverão constituir o Relatório Trimestral da Concessão descrevendo as ocorrências encontradas, que darão suporte à pontuação do elemento verificado.

5.1.3.4 Sistema de pontuação

Sistema de Pontuação	
<i>Critério</i>	<i>Pontuação</i>

Muito satisfatório / Ótimo	4
Satisfatório / Muito Bom	3
Neutro / Bom	2
Insatisfeito / Ruim	1
Muito Insatisfatório / Péssimo	0

5.1.3.5 Meios de verificação

Deverão ser utilizados, isolada ou conjuntamente, os seguintes meios de verificação:

- Vistoria das áreas internas e externas das infraestruturas sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.
- Dados, informações e relatórios da CONCESSIONÁRIA.
- Checagens de campo.

5.1.3.6 Verificador

PODER CONCEDENTE ou verificador independente.

5.1.3.7 Periodicidade

Trimestral.

5.1.3.8 Ativação

A partir da assinatura do CONTRATO.

5.2 Gestão de Visitação e Atendimento

Indicadores que avaliam o cumprimento e a disponibilidade dos serviços obrigatórios prestados pela CONCESSIONÁRIA, no que tange à visitação no parque e o atendimento aos visitantes. São considerados como indicadores que visam controlar o cumprimento das obrigações fundamentais da CONCESSIONÁRIA, sem as quais a execução dos serviços se

torna inócua. Dessa maneira, são analisados a satisfação do visitante, o atendimento aos usuários e a qualidade dos serviços prestados.

A tabela a seguir demonstra o sistema de pontuação e peso por indicador parcial do Indicador Gestão de Visitação e Atendimento.

SIGLA	INDICADOR	RESPONSÁVEL PELA MEDIÇÃO	NOTA (0 a 4)	PERIODICIDADE	PARÂMETRO DE DESEMPENHO	PESO RELATIVO
GV	Gestão de Visitação e Atendimento					40%
GV01	Satisfação do Visitante	Poder concedente ou verificador independente	(0-4)	Trimestral	Pesquisa com usuário	20%
GV02	Atendimento aos Usuários	Poder concedente ou verificador independente	(0-4)	Trimestral	Vistoria e análise de documentos	30%
GV03	Qualidade dos Serviços Prestados	Poder concedente ou verificador independente	(0-4)	Trimestral	Vistoria e análise de documentos	50%

5.2.1 GV01 Satisfação do Visitante

5.2.1.1 Objetivo

Medir o grau de satisfação dos visitantes em relação à qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.

5.2.1.2 Parâmetro de desempenho

Elaboração de um questionário para pesquisa de satisfação dos visitantes do PNI, para identificar o grau de satisfação dos visitantes e usuários em relação à qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA e à experiência proporcionada pela visitação na Unidade de Conservação.

O questionário deverá ser elaborado pela CONCESSIONÁRIA dentro do prazo de [●] (●) dias a partir da assinatura do CONTRATO e apresentado ao PODER CONCEDENTE para sua aprovação, podendo ser empregado por meio de escalas gradativas, e abordar ao menos os seguintes itens:

1. Qualidade no serviço de orientação (qualidade do receptivo);
2. Qualidade do atendimento dos funcionários;
3. Tempo de espera para atendimento;
4. Preços praticados;
5. Sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas do PNI;
6. Qualidade de informações fornecidas;
7. Limpeza e higiene dos ambientes internos e externos do PNI;
8. Disponibilidade dos serviços;
9. Variedade e qualidade dos alimentos disponibilizados nas lanchonetes e restaurantes, assim como dos produtos disponibilizados nos locais de comércio;
10. Espaço para reclamações/sugestões e grau de disponibilidade ao cidadão para o atendimento à denúncias, reclamações e sugestões.

O questionário de satisfação dos visitantes deverá ser disponibilizado a todos os usuários do parque, de modo físico ou eletrônico (através de aplicativo ou pelo site do parque).

5.2.1.3 Parametrização

Deverão ser realizadas pesquisas junto aos visitantes através do questionário de satisfação a ser elaborado pela CONCESSIONÁRIA para aprovação do PODER CONCEDENTE.

A pesquisa deverá identificar os graus de satisfação descritos e sintetizar as avaliações em um índice de satisfação geral.

O questionário deverá ser respondido por um número mínimo de 5% (cinco por cento) dos visitantes do PNI no período analisado. O questionário deverá apresentar perguntas relativas aos demais indicadores, como por exemplo, a manutenção das infraestruturas, a limpeza das instalações, a segurança no PNI, além de questionamentos sobre o patamar de satisfação dos visitantes em relação aos serviços disponibilizados e sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

5.2.1.4 Sistema de pontuação

Sistema de Pontuação	
<i>Critério</i>	<i>Pontuação</i>
Acima de 85,01% dos visitantes satisfeitos	4
Entre 75,01% a 85,00% dos visitantes satisfeitos	3
Entre 65,01% a 75,00% dos visitantes satisfeitos	2
Menos de 65,00% dos visitantes satisfeitos	1
Acima de 85,01% dos visitantes satisfeitos	0

5.2.1.5 Meios de verificação

Deverão ser utilizados os seguintes meios de verificação:

- Apresentação de relatório sobre questionários de satisfação dos visitantes;
- Questionários de satisfação dos visitantes.

5.2.1.6 Verificador

PODER CONCEDENTE ou verificador independente.

5.2.1.7 Periodicidade

Trimestral.

5.2.1.8 Ativação

A partir da assinatura do CONTRATO.

5.2.2 GV02 Atendimento aos usuários

5.2.2.1 Objetivo

Medir a capacidade da CONCESSIONÁRIA no serviço de atendimento aos visitantes, aos registros relacionados à visita, bem como as informações disponíveis aos visitantes que auxiliam na qualidade da visita no parque.

5.2.2.2 Parâmetro de desempenho

Vistoria das infraestruturas e dos atrativos localizadas dentro da área de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, observando o atendimento às diretrizes expostas no CONTRATO e no Projeto Básico da CONCESSÃO referentes aos atendimentos aos usuários.

5.2.2.3 Parametrização

Vistoria das infraestruturas e atrativos localizados dentro da área de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, verificando o atendimento aos usuários e a disponibilidade de informações sobre os atrativos, a infraestrutura, a visita e o parque. A avaliação deverá seguir uma escala de muito satisfatório/ótimo a muito insatisfatório/péssimo, conforme a percepção do avaliador de acordo com as diretrizes aqui apresentadas, além do exposto no Projeto Básico.

Deverão ser observados e pontuados:

- Os funcionários da CONCESSIONÁRIA destinados ao atendimento do visitante nas infraestruturas e atrativos do parque;
- A disponibilidade de atendimento ao visitante por meio telefônico e correio eletrônico e avaliação do serviço prestado e atendimento às solicitações dos usuários;
- Eficiência dos sistemas de controle dos visitantes, com atributos para qualificação e tipificação do fluxo e perfil do visitante nos postos de controle e acesso do PNI;
- Disponibilidade de placas informativas e de sinalização adequadas nas infraestruturas, de modo a direcionar os usuários;
- Disponibilidade de material de apoio para visitação, tais como folhetos, guia do parque, mapa.

5.2.2.4 Sistema de pontuação

Sistema de Pontuação	
<i>Cr�terio</i>	<i>Pontuação</i>
Muito satisfatório / �timo	4
Satisfatório / Muito Bom	3
Neutro / Bom	2
Insatisfeito / Ruim	1
Muito Insatisfatório / Péssimo	0

5.2.2.5 Meios de verificação

Deverão ser utilizados, isolada ou conjuntamente, os seguintes meios de verificação:

- Vistoria das infraestruturas e dos atrativos sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.
- Dados, informações e relatórios dos serviç os de atendimento aos usuários.

5.2.2.6 Verificador

PODER CONCEDENTE ou verificador independente.

5.2.2.7 Periodicidade

Trimestral.

5.2.2.8 Ativação

A partir da assinatura do CONTRATO.

5.2.3 GV03 Qualidade dos Serviços Prestados

5.2.3.1 Objetivo

Medir a qualidade e o desempenho dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA de acordo com o CONTRATO. A execução destes serviços deve ter como objetivo principal contribuir na visitação, na valorização do patrimônio natural e cultural e na promoção do PNI como destino turístico de referência nacional.

5.2.3.2 Parâmetro de desempenho

Vistoria das infraestruturas e dos atrativos localizadas dentro da área de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, observando o atendimento às diretrizes expostas no CONTRATO e no Projeto Básico.

5.2.3.3 Parametrização

Vistoria das infraestruturas e atrativos localizados dentro da área de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, verificando a qualidade e a disponibilidade dos serviços prestados aos visitantes, que devem contribuir para uma visitação de qualidade.

A avaliação deverá seguir uma escala de muito satisfatório/ótimo a muito insatisfatório/péssimo, conforme a percepção do avaliador de acordo com as diretrizes aqui apresentadas, além do exposto no Projeto Básico.

Deverão ser observados e pontuados:

- Observação para correto funcionamento, disponibilidade e qualidade das atividades praticadas;
- Cobrança de valores pertinentes com os parâmetros do mercado;
- Verificar a capacitação da equipe contratada, que deve dar a adequada orientação quanto às regras básicas de conduta da visita e informando sobre os atrativos do parque;
- Verificar a coerência no número de profissionais disponibilizados para o perfeito cumprimento dos serviços conforme a necessidade da demanda;
- A ocorrência de filas na prestação dos diversos serviços do PNI;
- Estado de conservação dos uniformes e dos equipamentos utilizados para a prática da atividade;
- Disponibilidade de variedade de alimentos e de alimentos saudáveis;
- Observação no correto armazenamento dos alimentos e das bebidas, bem como na preparação e montagem das refeições com alimentos preferencialmente frescos e naturais ou semi-prontos;
- Disponibilidade de produtos relacionados com as atividades e atrativos naturais do PNI, seguindo orientação da identidade visual do parque;
- Disponibilidade de produtos e de artesanatos regionais;
- Disponibilidade de sistema de cobrança por meio de dinheiro, cartão de crédito e cartão de débito.

Os elementos e locais que não cumprirem de forma satisfatória com os requisitos dos serviços e que forem avaliados como Insatisfeito / Ruim e Muito Insatisfeito / Péssimo deverão ser registrados por meio de relatório com o auxílio de fotos, mapas e/ou croquis.

Estes registros deverão constituir o Relatório Trimestral da Concessão descrevendo as ocorrências encontradas, que darão suporte à pontuação do elemento verificado.

5.2.3.4 Sistema de pontuação

Sistema de Pontuação	
<i>Critério</i>	<i>Pontuação</i>
Muito satisfatório / Ótimo	4
Satisfatório / Muito Bom	3
Neutro / Bom	2
Insatisfeito / Ruim	1
Muito Insatisfatório / Péssimo	0

5.2.3.5 Meios de verificação

Deverão ser utilizados, isolada ou conjuntamente, os seguintes meios de verificação:

- Vistoria das infraestruturas e dos atrativos sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.
- Documentação dos fornecedores.
- Contratos entre fornecedores e a CONCESSIONÁRIA, com a descrição dos produtos e quantidades comercializados.
- Dados, informações e relatórios da CONCESSIONÁRIA.
- Notas fiscais de compra e venda de produtos.

5.2.3.6 Verificador

PODER CONCEDENTE ou verificador independente.

5.2.3.7 Periodicidade

Trimestral.

5.2.3.8 Ativação

A partir da assinatura do CONTRATO.

5.3 Gestão para o Desenvolvimento Sustentável do Entorno

Indicam o cumprimento de padrões de excelência na conservação e na promoção do desenvolvimento sustentável do entorno do PNI por meio de ações de valoração socioambiental, cultural e de turismo. Abrangem situações nas quais a CONCESSIONÁRIA demonstra engajamento em relação aos objetivos da CONCESSÃO em uma Unidade de Conservação.

A tabela a seguir demonstra o sistema de pontuação e peso por indicador parcial do Indicador Gestão para o Desenvolvimento Sustentável do Entorno.

SIGLA	INDICADOR	RESPONSÁVEL PELA MEDIÇÃO	NOTA (0 a 4)	PERIODICIDADE	PARÂMETRO DE DESEMPENHO	PESO RELATIVO
GD	Gestão para o Desenvolvimento Sustentável do Entorno					20%
GD01	Fomento a pequenos produtores locais por venda e utilização de produtos produzidos por eles na área da Concessão	Poder concedente ou verificador independente	(0 ou 4)	Anual	Vistoria e análise de documentos	40%
GD02	Geração de empregos locais pela Concessão	Poder concedente ou verificador independente	(0-4)	Anual	Vistoria e análise de documentos	35%
GD03	Capacitação dos empregados e residentes locais	Poder concedente ou verificador independente	(0-4)	Anual	Vistoria e análise de documentos	25%

5.3.1 *GD01 Fomento a pequenos produtores locais por venda e utilização de produtos produzidos por eles na área da Concessão*

5.3.1.1 Objetivo

Incentivar o apoio, por parte da CONCESSIONÁRIA, à valorização do artesanato, culinária e produtos locais em geral, assim como de produtos personalizados do próprio PNI.

5.3.1.2 Parâmetro de desempenho

Distância do local de produção dos produtos adquiridos pela CONCESSIONÁRIA, além da representação da quantidade de produtos produzidos no local em comparação com o total de produtos disponíveis na área de CONCESSÃO.

Entende-se por produto local aquele produzido na área do entorno do parque, definida na Portaria da Unidade de Conservação em que se concede desconto no ingresso para morador local, que envolve os municípios de Itatiaia, Resende, Bocaina de Minas e Itamonte.

5.3.1.3 Parametrização

O indicador deverá avaliar a quantidade e a proporção dos locais de produção dos produtos comercializados no PNI. Para receber pontuação neste indicador, o produto local deve representar um volume de pelo menos 20% (vinte por cento) do total de produtos vendidos na área da CONCESSÃO.

Para fins de identificação da localidade do fornecedor de produtos confeccionados localmente e da contabilização do volume de produtos locais comercializados na área da CONCESSÃO, serão exigidas:

- a. a apresentação de contrato formal entre a CONCESSIONÁRIA e o fornecedor local.
- b. a apresentação de todos os documentos necessários para a apuração do indicador.

5.3.1.4 Sistema de pontuação

Sistema de Pontuação

<i>Critério</i>	<i>Pontuação</i>
Constatação de que mais de 20% do total de produtos vendidos na área da CONCESSÃO são de produtos locais	4
Constatação de que menos de 20% do total de produtos vendidos na área da CONCESSÃO são de produtos locais	0

5.3.1.5 Meios de verificação

Poderão ser utilizados, isolada ou conjuntamente, os seguintes meios de verificação:

- Documentação dos fornecedores.
- Contratos entre fornecedores e a CONCESSIONÁRIA, com a descrição dos produtos e quantidades comercializados.
- Dados, informações e relatórios da CONCESSIONÁRIA.
- Notas fiscais de compra e venda de produtos.
- Checagens de campo.

5.3.1.6 Verificador

PODER CONCEDENTE ou verificador independente.

5.3.1.7 Periodicidade

Anual.

5.3.1.8 Ativação

A partir da assinatura do CONTRATO.

5.3.2 GD02 Geração de empregos locais

5.3.2.1 Objetivo

Incentivar a contratação de funcionários locais, que moram na área do entorno do PNI.

5.3.2.2 Parâmetro de desempenho

São considerados como empregos locais aqueles destinados aos moradores do entorno. A área do entorno é a mesma definida na Portaria da Unidade de Conservação em que se concede desconto no ingresso para morador local, que envolve os municípios de Itatiaia, Resende, Bocaina de Minas e Itamonte.

O indicador será avaliado por meio da quantidade anual de empregados residentes no entorno do PNI, com moradia comprovada de no mínimo 12 meses antes de sua admissão na empresa concessionária.

5.3.2.3 Parametrização

Quantidade anual de empregados e trabalhadores próprios, ou terceirizados, nas atividades da CONCESSÃO que são moradores da área do entorno do parque há, no mínimo, 12 meses antes de sua admissão na empresa concessionária.

O número de funcionários locais será dado pela quantidade anual de empregados mantidos pela CONCESSIONÁRIA nas atividades da CONCESSÃO. Serão quantificados os empregados no início de cada mês, somados as admissões e descontadas as demissões no mesmo mês. Para fins de contagem deste indicador, será computado como sendo empregado o funcionário com carteira assinada, comprovadamente com contrato válido por pelo menos 15 dias durante o referido mês.

Para a contabilização dos trabalhadores terceirizados, será exigida a apresentação de contrato formal entre a CONCESSIONÁRIA e a empresa terceirizada, acompanhado dos dados e da função exercida por cada trabalhador terceirizado que trabalha na área da CONCESSÃO.

A pontuação será dada em função da porcentagem anual de empregados da CONCESSIONÁRIA.

5.3.2.4 Sistema de pontuação

Sistema de Pontuação	
<i>Critério</i>	<i>Pontuação</i>
Contratação de mais de 71% da força total de trabalho da CONCESSÃO sendo de moradores do entorno do PNI há, no mínimo, 12 meses antes de sua admissão na empresa concessionária.	4
Contratação entre 51% a 70% da força total de trabalho da CONCESSÃO sendo de moradores do entorno do PNI há, no mínimo, 12 meses antes de sua admissão na empresa concessionária.	3
Contratação entre 41% a 50% da força total de trabalho da CONCESSÃO sendo de moradores do entorno do Parque Nacional do Pau Brasil há, no mínimo, 12 meses antes de sua admissão na empresa concessionária.	2
Contratação entre 21% a 40% da força total de trabalho da CONCESSÃO sendo de moradores do entorno do PNI há, no mínimo, 12 meses antes de sua admissão na empresa concessionária.	1
Contratação de menos de 20% da força total de trabalho da CONCESSÃO sendo de moradores do entorno do PNI há, no mínimo, 12 meses antes de sua admissão na empresa concessionária.	0

5.3.2.5 Meios de verificação

Deverão ser utilizados os seguintes meios de verificação:

- Registro da quantidade de funcionários da CONCESSIONÁRIA que trabalham na prestação de serviços concessionados na Unidade de Conservação;
- Registro da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos trabalhadores que moram no entorno do PNI;
- Folha de pagamento dos trabalhadores que moram no entorno do PNI;
- Contratos de terceirização (quando necessário);

- Registro detalhado dos funcionários das empresas terceirizadas que exercem alguma função de prestação de serviços concessionados na Unidade de Conservação (quando necessário);

- Declarações oficiais de órgãos do governo ou comprovantes de residência (conta de água, luz, telefone ou boleto bancário) de todos os funcionários e terceirizados que podem ser contabilizados para este indicador de bonificação.

5.3.2.6 Verificador

PODER CONCEDENTE ou verificador independente.

5.3.2.7 Periodicidade

Anual.

5.3.2.8 Ativação

A partir da assinatura do CONTRATO.

5.3.3 GD03 Capacitação dos empregados e residentes locais

5.3.3.1 Objetivo

Incentivar a realização de ações para a capacitação dos empregados e residentes locais ao longo do período da CONCESSÃO. O objetivo é a formação da população local, a formação de condutores que possam vir atuar no parque e em áreas de ecoturismo do entorno, além da capacitação de mão de obra para a realização de serviços no PNI e em outras atividades análogas no entorno do parque.

5.3.3.2 Parâmetro de desempenho

Investimentos na capacitação e no treinamento de empregados e residentes locais sem vínculo empregatício direto com a CONCESSIONÁRIA, abrangendo distintas áreas temáticas de serviços e atendendo à todas as áreas funcionais da CONCESSÃO e de outras atividades

análogas ao desenvolvimento sustentável do turismo do entorno, tais como: planejamento e gestão de negócios, mercado e vendas, saúde e bem-estar, eventos, relações interpessoais, governança, destinação turística, atendimento ao cliente, culinária, recreação, línguas estrangeiras, gestão de resíduos sólidos, conservação ambiental, assim como outras atividades que a CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE acreditem ser pertinentes.

São considerados como residentes locais aqueles que habitam no interior do PNI e nos municípios definidos como área do entorno, a saber, Itatiaia, Resende, Bocaina de Minas e Itamonte, sendo que a área do entorno é definida na Portaria da Unidade de Conservação em que se concede desconto no ingresso para morador local.

5.3.3.3 Parametrização

Para avaliação do indicador, deve-se conferir a disponibilização e o cumprimento das ações de capacitação dos empregados e residentes locais pela CONCESSIONÁRIA.

A avaliação deverá seguir uma escala de muito satisfatório/ótimo a muito insatisfatório/péssimo, conforme a percepção do avaliador de acordo com as diretrizes aqui apresentadas, além do exposto no Projeto Básico.

Serão observados e pontuados:

- Consideram-se elegíveis as capacitações e treinamentos pontuais e contínuos, com, no mínimo, 16 horas/aula e que possuam comprovantes de despesas, relatórios de atividades e certificados de treinamento para cada trabalhador e residente local.
- Serão considerados os investimentos em capacitações destinadas a, no mínimo, 25% (vinte e cinco por cento), para os residentes da área do entorno definida e sem vínculo empregatício direto com a CONCESSIONÁRIA.
- A capacitação/curso deverá conter um total de, no mínimo, 15 alunos, para que seja considerada e avaliada no indicador.

- Verificar se as capacitações e treinamentos pontuais estão acontecendo no mínimo uma vez por ano, ou mais, pelo menos sempre que existir necessidade de novas contratações de mão de obra por parte da CONCESSIONÁRIA.

- Se o quadro de cursos oferecidos abrange distintas áreas temáticas de serviços, e se atende à todas as áreas funcionais da CONCESSÃO e de outras atividades análogas ao desenvolvimento sustentável do turismo no entorno, tais como: planejamento e gestão de negócios, mercado e vendas, saúde e bem-estar, eventos, relações interpessoais, governança, destinação turística, atendimento ao cliente, culinária, recreação, línguas estrangeiras, gestão de resíduos sólidos, conservação ambiental, assim como outras atividades que a CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE acreditem ser pertinentes.

- Verificar se os cursos são realizados com equipe qualificada para formação profissional, nos temas específicos.

Cada curso realizado deverá ser relatado por meio de relatório contendo o tipo de curso administrado, a quantidade de alunos e a carga horária. Estes registros deverão constituir um relatório anual que será analisado pelo PODER CONCEDENTE e dará suporte à pontuação do elemento verificado.

5.3.3.4 Sistema de pontuação

Sistema de Pontuação	
<i>Critério</i>	<i>Pontuação</i>
Muito satisfatório / Ótimo	4
Satisfatório / Muito Bom	3
Neutro / Bom	2
Insatisfeito / Ruim	1
Muito Insatisfatório / Péssimo - Capacitação dos empregados e residentes locais não foi cumprida.	0

5.3.3.5 Meios de verificação

Deverão ser utilizados os seguintes meios de verificação:

- Apresentação de comprovantes de despesas;
- Relatórios executivos com registros fotográficos;
- Certificados por trabalhador e residente capacitado;
- Outros.

5.3.3.6 Verificador

PODER CONCEDENTE ou verificador independente.

5.3.3.7 Periodicidade

Anual.

5.3.3.8 Ativação

A partir da assinatura do CONTRATO.

ANEXO I

FICHAS PARA AVALIAÇÃO DOS IMÓVEIS E ATRATIVOS DA CONCESSÃO

A seguir são apresentados modelos de fichas para os indicadores que necessitam de vistoria de campo, auxiliando na avaliação do desempenho da CONCESSIONÁRIA. São referenciais e poderão sofrer alteração, visando melhorar a análise em campo.

As fichas deverão ser preenchidas pela equipe do PODER CONCEDENTE, incumbida pela análise dos Indicadores de Desempenho, para cada imóvel e atrativo sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA. A equipe deverá analisar todos os elementos da CONCESSÃO de acordo com as diretrizes apresentadas neste documento e nos Projetos Básicos, descrevendo as ocorrências encontradas.

Ao final da avaliação será elaborado o Relatório Trimestral da Concessão que justificará a pontuação do desempenho da CONCESSIONÁRIA, sendo composto pelas fichas preenchidas, fotos, mapas e/ou croquis, avaliação da documentação passada pela CONCESSIONÁRIA, além da pontuação de cada elemento analisado.

GI01 - LIMPEZA E GESTÃO DE RESÍDUOS

Data:

Setor do Parque:

Local / Imóvel / Atrativo:

Responsável:

Pontuação:

Marque com x a opção que melhor representa a situação da limpeza e gestão de resíduos do imóvel e/ou atrativo analisado.

Muito satisfatório / Ótimo

Satisfatório / Muito Bom

Neutro / Bom

Insatisfeito / Ruim

Muito Insatisfatório / Péssimo

Comentários e Observações:

GI02 - MANUTENÇÃO

Data:

Setor do Parque:

Local / Imóvel / Atrativo:

Responsável:

Pontuação:

Marque com x a opção que melhor representa a situação da limpeza e gestão de resíduos do imóvel e/ou atrativo analisado.

Muito satisfatório / Ótimo

Satisfatório / Muito Bom

Neutro / Bom

Insatisfeito / Ruim

Muito Insatisfatório / Péssimo

Comentários e Observações:

GI03 – SEGURANÇA PATRIMONIAL

Data:

Setor do Parque:

Local / Imóvel / Atrativo:

Responsável:

Pontuação:

Marque com x a opção que melhor representa a situação da limpeza e gestão de resíduos do imóvel e/ou atrativo analisado.

Muito satisfatório / Ótimo

Satisfatório / Muito Bom

Neutro / Bom

Insatisfeito / Ruim

Muito Insatisfatório / Péssimo

Comentários e Observações:

GV02 – ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Data:

Setor do Parque:

Local / Imóvel / Atrativo:

Responsável:

Pontuação:

Marque com x a opção que melhor representa a situação da limpeza e gestão de resíduos do imóvel e/ou atrativo analisado.

Muito satisfatório / Ótimo

Satisfatório / Muito Bom

Neutro / Bom

Insatisfeito / Ruim

Muito Insatisfatório / Péssimo

Comentários e Observações:

GV03 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Data:

Setor do Parque:

Local / Imóvel / Atrativo:

Responsável:

Pontuação:

Marque com x a opção que melhor representa a situação da limpeza e gestão de resíduos do imóvel e/ou atrativo analisado.

Muito satisfatório / Ótimo

Satisfatório / Muito Bom

Neutro / Bom

Insatisfeito / Ruim

Muito Insatisfatório / Péssimo

Comentários e Observações:

GD01 – FOMENTO A PEQUENOS PRODUTORES LOCAIS POR VENDA E UTILIZAÇÃO DE PRODUTOS PRODUZIDOS POR ELES NA ÁREA DA CONCESSÃO

Data:

Setor do Parque:

Local / Imóvel / Atrativo:

Responsável:

Pontuação:

Marque com x a opção que melhor representa a situação da limpeza e gestão de resíduos do imóvel e/ou atrativo analisado.

Muito satisfatório / Ótimo

Satisfatório / Muito Bom

Neutro / Bom

Insatisfeito / Ruim

Muito Insatisfatório / Péssimo

Comentários e Observações:

ANEXO II

MODELO DE RELATÓRIO TRIMESTRAL DA CONCESSÃO

Contrato de Concessão nº:

Nome da Concessionária:

Data da Avaliação:

**Membros da Comissão de Fiscalização
e Acompanhamento do Contrato:**

1. INTRODUÇÃO:

2. RESULTADO DO PROCESSO – AVALIAÇÃO:

A. Infraestruturas

i. Limpeza e Gestão de Resíduos

- Apresentação das fichas e notas concedidas
- Avaliação da documentação da Concessionária
- Observações e comentários
- Fotografias
- Nota do indicador

ii. Manutenção

- Apresentação das fichas e notas concedidas
- Avaliação da documentação da Concessionária
- Observações e comentários
- Fotografias
- Nota do indicador

iii. Segurança Patrimonial

- Apresentação das fichas e notas concedidas
- Avaliação da documentação da Concessionária
- Observações e comentários
- Fotografias
- Nota do indicador

B. Visitação e Atendimento

i. Satisfação do Visitante

- Avaliação da pesquisa de satisfação do visitante aplicada pela Concessionária
- Nota do indicador

ii. Atendimento aos usuários

- Apresentação das fichas e notas concedidas
- Avaliação da documentação da Concessionária

- Observações e comentários

- Fotografias

- Nota do indicador

iii. Qualidade dos Serviços Prestados

- Apresentação das fichas e notas concedidas

- Avaliação da documentação da Concessionária

- Observações e comentários

- Fotografias

- Nota do indicador

C. Desenvolvimento Sustentável do Entorno

i. Fomento a pequenos produtores locais por venda e utilização de produtos produzidos por eles na área da concessão

- Apresentação das fichas e notas concedidas

- Avaliação da documentação da Concessionária

- Observações e comentários

- Fotografias

- Nota do indicador

ii. Geração de empregos locais pela concessão

- Avaliação da documentação da Concessionária

- Observações e comentários

- Nota do indicador

iii. Capacitação dos empregados e residentes locais

- Avaliação da documentação da Concessionária

- Observações e comentários

- Fotografias

- Nota do indicador

D. Aspectos Econômicos

- Arrecadação (valor arrecadado pelos serviços prestados pela Concessionária)

3. CONCLUSÕES

Nota final do desempenho da Concessionária.

Desconto aplicado na Outorga Variável do período.