
CONCORRÊNCIA PÚBLICA [•]

Concorrência Pública que tem por finalidade selecionar a proposta mais vantajosa para celebração de contrato de concessão de uso de bem público para fins de exploração econômica de **ATIVIDADES DE ECOTURISMO** e visitação, bem como serviços de gestão e operação dos atrativos existentes e a serem implantados, na **ROTA DE GRUTAS PETER LUND**, incluindo áreas específicas localizadas no Parque Estadual do Sumidouro, no Monumento Natural Estadual Gruta Rei do Mato, no Monumento Natural Estadual Peter Lund e outras extensões.

ANEXO VII – CADERNO DE INDICADORES DE DESEMPENHO

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. GRUPOS DE INDICADORES.....	3
3. DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO.....	5
4. FORMATO DO CÁLCULO	10
5. RELATÓRIO DE DESEMPENHO	10

1. INTRODUÇÃO

1.1. Este **ANEXO** tem como objetivo apresentar os indicadores para o acompanhamento das obrigações atribuídas à **CONCESSIONÁRIA** no provimento da gestão das **UNIDADES DE CONSERVAÇÃO**, objeto da **CONCESSÃO**, bem como a metodologia para a mensuração dos mesmos. Os indicadores foram distribuídos em três grupos, quais sejam: Indicadores de Desempenho, Indicadores de Disponibilidade de Serviços e Indicadores de Excelência.

2. GRUPOS DE INDICADORES

2.1. Indicadores de Desempenho:

2.1.1. São os indicadores que avaliam a qualidade dos serviços obrigatórios prestados pela **CONCESSIONÁRIA**, com avaliações periódicas do patamar de qualidade atingido em determinado período. Avaliam padrões de qualidade diferentes conforme o grau de engajamento e *outputs* de benefícios gerados pela **CONCESSIONÁRIA**.

2.2. Indicadores de Disponibilidade de Serviços:

2.2.1. São indicadores que avaliam a disponibilidade dos encargos definidos no ANEXO VI - CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSÃO. Dessa maneira, devem ser considerados como indicadores que visam controlar o cumprimento das obrigações fundamentais da **CONCESSIONÁRIA**, sem as quais a execução dos serviços se torna inócua.

2.3. Indicadores de Excelência:

2.3.1. Indicam o cumprimento de padrões de excelência na conservação e na promoção do desenvolvimento socioeconômico por meio da valoração ambiental e do turismo. Abrangem situações nas quais a **CONCESSIONÁRIA** demonstra engajamento em relação aos objetivos da concessão, majorando seus patamares de qualidade.

2.4. Matriz de Indicadores

Grupo	Benefícios	Código	Indicador	Periodicidade de mensuração	Peso do Indicador
Desempenho	Gestão da Infraestrutura	D01	Número ocorrências atendidas em tempo pré-definido	Mensal	25%
	Gestão de Pessoas	D02	Disponibilidade do SISTEMA DE CONTROLE E GESTÃO	Mensal	20%
Disponibilidade de Serviços	Gestão operacional e serviços	S01	Percentual de funcionários com residência no entorno das UCs	Anual	5%
	Gestão de Serviços Turísticos	S02	Disponibilidade dos SERVIÇOS TURÍSTICOS MÍNIMOS	Mensal	25%
Excelência	Gestão operacional e serviços	E01	Índice de satisfação dos visitantes	Mensal	25%

3. DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

D01 - Número ocorrências atendidas em tempo pré-definido

Item: D01	Indicador: Número ocorrências atendidas em tempo pré-definido.	
<p>Objetivos:</p> <p>Indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA na limpeza e manutenção das estruturas e sinalização existente.</p>		
Nota do Indicador: Varia de 0 a 1		Peso: 25%
<p>Forma de Medição:</p> $D01 = \frac{\sum(\text{chamados reparados dentro do prazo no período})}{\sum(\text{total de chamados do período})}$		
<p>Detalhamento do Indicador</p> <p>Considera-se total de chamados do período o somatório de: (i) chamados em aberto cujo TEMPO DE REPARO já expirou, independentemente do período em que tenham sido abertos; (ii) chamados reparados dentro do TEMPO DE REPARO no período, independentemente do período em que tenham sido abertos; (iii) chamados reparados fora do TEMPO DE REPARO no período. Chamados em aberto que ainda estejam dentro do TEMPO DE REPARO não serão contabilizados no indicador.</p> <p>No caso de não haver chamados no período, o indicador terá o valor de 1 (um).</p> <p>Para cada item deverá ser observada a Tabela 1 – Matriz de Nível de Serviço Acordado, onde está estipulado o TEMPO DE REPARO para cada chamado, nos termos do ANEXO VI – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSÃO.</p>		
<p>Periodicidade de Mensuração:</p> <p>Mensal</p>	<p>Ativação:</p> <p>A partir do final do período de transição</p>	

D02 - Disponibilidade do SISTEMA DE CONTROLE E GESTÃO

Item: D02	Indicador: Disponibilidade do SISTEMA DE CONTROLE E GESTÃO - SCG											
<p>Objetivos:</p> <p>Indicador deve medir a disponibilidade do sistema em todas as UNIDADES DE CONSERVAÇÃO.</p> <p>O SCG é o sistema responsável pela gestão, registro e controle de todas as transações e ocorrências relacionadas aos SERVIÇOS DA CONCESSÃO, descritas no ANEXO VI – ENCARGOS DA CONCESSÃO.</p>												
Nota do Indicador: Varia de 0 a 1		Peso: 20%										
<p>Forma de Medição:</p> $D02 = \frac{\sum(\text{horas \acute{u}teis dispon\acute{u}veis ao longo do per\acute{u}odo})}{\sum(\text{horas \acute{u}teis poss\acute{u}veis do servi\c{c}o ao longo do per\acute{u}odo)}$												
<p>Detalhamento do Indicador</p> <p>Com base na nota D02 obtida, aplicam-se os parâmetros da Tabela Disponibilidade do Sistema, para obtenção da Nota Final desse quesito.</p> <table border="1" data-bbox="596 1216 995 1462" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Disponibilidade do SGC</th> </tr> <tr> <th>Nota D02</th> <th>Nota Final</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 - 0,75</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>0,76 - 0,95</td> <td>0,50</td> </tr> <tr> <td>0,96 - 1,00</td> <td>1,00</td> </tr> </tbody> </table>			Disponibilidade do SGC		Nota D02	Nota Final	0 - 0,75	0,00	0,76 - 0,95	0,50	0,96 - 1,00	1,00
Disponibilidade do SGC												
Nota D02	Nota Final											
0 - 0,75	0,00											
0,76 - 0,95	0,50											
0,96 - 1,00	1,00											
<p>Periodicidade de Mensuração:</p> <p>Mensal</p>	<p>Ativação:</p> <p>A partir do final do período de transição</p>											

S01 - Percentual de funcionários com residência no entorno

Item: S01	Indicador: Percentual de funcionários com residência no entorno									
<p>Objetivos:</p> <p>A CONCESSIONÁRIA deverá utilizar-se de mão-de-obra do entorno a fim de incentivar a economia local.</p> <p>Deverá ser observada a quantidade mínima de 50% dos funcionários da concessionária como residentes nos municípios nos quais as Unidades de Conservação estão inseridas.</p>										
Nota do Indicador: 0 ou 1		Peso: - 5%								
<p>Forma de Medição:</p> $S01 = \frac{\sum(\text{funcionários residentes no entorno})}{\sum(\text{total de funcionários})}$										
<p>Detalhamento do Indicador</p> <p>Serão considerados funcionários residentes no entorno aqueles residentes nos municípios nos quais as UCs estão inseridas, que residam há, no mínimo, 12 meses antes de sua admissão na CONCESSIONÁRIA.</p> <p>Deverão ser considerados no cálculo do numerador funcionários que trabalharam por no mínimo 6 meses no ano de referência do cálculo.</p> <p>Com base no resultado obtido na fórmula, o indicador S01 deverá ser cruzado com a Tabela de Referência abaixo, para fins de determinação da Nota do Indicador.</p> <table border="1" data-bbox="596 1442 995 1680" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Tabela de Referência</th> </tr> <tr> <th>Nota S01</th> <th>Nota do Indicador</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 – 0,49</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>0,50 - 1</td> <td>1,00</td> </tr> </tbody> </table>			Tabela de Referência		Nota S01	Nota do Indicador	0 – 0,49	0,00	0,50 - 1	1,00
Tabela de Referência										
Nota S01	Nota do Indicador									
0 – 0,49	0,00									
0,50 - 1	1,00									
<p>Periodicidade de Mensuração:</p> <p>Anual</p>	<p>Ativação:</p> <p>A partir do final do período de transição</p>									

S02 - Disponibilidade dos Serviços Turísticos

Item: S02	Indicador: Disponibilidade dos SERVIÇOS TURÍSTICOS MÍNIMOS											
<p>Objetivos:</p> <p>Indicador deve medir a disponibilidade de tempo no qual os SERVIÇOS TURÍSTICOS MÍNIMOS estão operantes e disponíveis para utilização (considerando o período operacional do sistema no dia).</p>												
Nota do Indicador: Varia de 0 a 1		Peso: 25%										
<p>Forma de Medição:</p> $S02 = \frac{\sum(\text{horas úteis disponíveis dos serviços ao longo do período})}{\sum(\text{horas úteis possíveis dos serviços ao longo do período})}$												
<p>Detalhamento do Indicador</p> <p>Deverá ser feito um levantamento para cada SERVIÇO TURÍSTICO MÍNIMO, indicando a quantidade de horas operacionais ao longo do período. Esses valores devem ser somados e comporão o numerador da fórmula S02 acima.</p> <p>Deverá ser levantada a quantidade de horas operacionais possíveis por SERVIÇO TURÍSTICO MÍNIMO no período. Esses valores devem ser somados e comporão o denominador da fórmula S02 acima. Deverá ser utilizado como parâmetro o HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO.</p> <p>Com base na nota S02 obtida, aplica-se os parâmetros da Tabela Disponibilidade dos SERVIÇOS TURÍSTICOS, para obtenção da Nota Final desse quesito.</p> <table border="1" data-bbox="596 1447 995 1693" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Disponibilidade dos Serviços Turísticos</th> </tr> <tr> <th>Nota S02</th> <th>Nota Final</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 - 0,75</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>0,76 - 0,95</td> <td>0,50</td> </tr> <tr> <td>0,96 - 1,00</td> <td>1,00</td> </tr> </tbody> </table>			Disponibilidade dos Serviços Turísticos		Nota S02	Nota Final	0 - 0,75	0,00	0,76 - 0,95	0,50	0,96 - 1,00	1,00
Disponibilidade dos Serviços Turísticos												
Nota S02	Nota Final											
0 - 0,75	0,00											
0,76 - 0,95	0,50											
0,96 - 1,00	1,00											
<p>Periodicidade de Mensuração:</p> <p>Mensal</p>	<p>Ativação:</p> <p>A partir do final do período de transição</p>											

E01 - Índice de satisfação dos visitantes

Item: E01	Indicador: Índice de satisfação dos visitantes
Objetivos: Monitorar a qualidade e a satisfação do cliente. A aplicação de tal pesquisa está prevista no ANEXO VI - CADERNO ENCARGOS DA CONCESSÃO.	
Nota do Indicador: Varia de 0 a 1	Peso: 25%
Forma de Medição: $E01 = \frac{\sum(\text{Pesquisas com nota acima de 80\% no período})}{\sum(\text{pesquisas realizadas ao longo do período})}$	
Detalhamento do Indicador A metodologia de aplicação da pesquisa deve obedecer aos termos do ANEXO VI – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSÃO. Deverão ser contabilizadas no numerador apenas as pesquisas cuja nota de satisfação seja superior a 80%.	
Periodicidade de Mensuração: Anual	Ativação: A partir do final do período de transição

4. FORMATO DO CÁLCULO

4.1. Fórmulas de Cálculo

4.1.1. A verificação dos indicadores deverá ser realizada pelo IEF, conforme a periodicidade definida nas fichas descritivas de cada indicador. A apuração, todavia, deverá ser anual e calculada conforme a fórmula a seguir:

Apuração Final dos INDICADORES DE DESEMPENHO – ID

$$ID = (D01 \times 0,25) + (D02 \times 0,20) + (S01 \times 0,05) + (S02 \times 0,25) + (E01 \times 0,25)$$

4.1.1.1. Com base na pontuação obtida no ID, deve-se aplicar o **ÍNDICE DE REDUÇÃO OBTIDO – IRO**, conforme a Tabela de Redução da **PARCELA ANUAL DE AJUSTE DA OUTORGA VARIÁVEL – PAAOV**, para o cálculo da **PAAOV**, nos termos do ANEXO VIII – PAGAMENTO DE OUTORGA.

Tabela de Redução da PAAOV	
ID	ÍNDICE DE REDUÇÃO OBTIDO -IRO
0,00 - 0,49	0,00%
0,50 - 0,59	0,50%
0,60 - 0,69	1,00%
0,70 - 0,79	1,50%
0,80 - 0,89	2,00%
0,90 - 1,00	2,50%

4.1.2. Considerações para o cálculo dos indicadores

4.1.2.1. Deverá ser encaminhado ao **PODER CONCEDENTE** o **RELATÓRIO DE DESEMPENHO** 10 (dez) dias após o encerramento de cada período de mensuração, indicado no detalhamento de cada indicador (mensal ou anual).

4.1.2.2. No período em que não for possível ocorrer medição, desde que não seja por falha da **CONCESSIONÁRIA**, a nota a ser considerada será a da última medição. Caso não exista uma medição anterior, será considerada a nota máxima no indicador.

5. RELATÓRIO DE DESEMPENHO

5.1. O **RELATÓRIO DE DESEMPENHO** deverá ser elaborado pela **CONCESSIONÁRIA** e conter detalhamento da medição de cada indicador de desempenho.

- 5.2. Os documentos que suportaram a elaboração do **RELATÓRIO DE DESEMPENHO** devem ser entregues ao **PODER CONCEDENTE**. Deverá ser arquivada, pela **CONCESSIONÁRIA**, uma cópia para consulta futura, caso seja necessária.
- 5.3. A **CONCESSIONÁRIA** deverá propor um modelo de **RELATÓRIO DE DESEMPENHO** que deverá ser aprovado pelo **PODER CONCEDENTE**.
- 5.3.1. O modelo de relatório deverá ser apresentado ao **PODER CONCEDENTE** com antecedência de, no mínimo, 120 dias de sua entrega formal.
- 5.3.2. O **PODER CONCEDENTE** terá 60 dias para analisar o modelo entregue e apresentar sugestões, caso necessário.

6. PENALIDADES

- 6.1. A obtenção pela **CONCESSIONÁRIA**, em um grupo de **INDICADORES DE DESEMPENHO** de resultado inferior a 25% (vinte e cinco por cento) do valor total possível do grupo acarretará:
- 6.1.1. multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) do **VALOR DO CONTRATO**; e
- 6.1.2. caducidade do **CONTRATO**, na hipótese em que a obtenção de resultado inferior ao limite disposto de 25% ocorra por 2(dois) anos consecutivos, ainda que em grupo(s) distinto(s).