



---

## **CONCORRÊNCIA Nº [●]/202[●]**

---

- 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, operação e manutenção dos atrativos existentes e a serem implantados no Parque Estadual do Rio Doce, no Estado de Minas Gerais.

---

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

## SUMÁRIO

1.	DAS DISPOSIÇÕES INTRODUTÓRIAS .....	1
2.	DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA.....	2
3.	DO COEFICIENTE DE DESEMPENHO.....	8
4.	DA DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO .....	10

## 1. DAS DISPOSIÇÕES INTRODUTÓRIAS

- 1.1. O presente ANEXO integra o EDITAL da LICITAÇÃO, na modalidade Concorrência Pública, com vistas à seleção da 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, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS ATRATIVOS EXISTENTES E A SEREM IMPLANTADOS NO PARQUE ESTADUAL DO RIO DOCE, NO ESTADO DE MINAS GERAIS, em conformidade com o EDITAL e seus ANEXOS.
- 1.2. Este documento disciplina o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA, destinado à permanente e constante avaliação da qualidade dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA, por intermédio dos INDICADORES DE DESEMPENHO, os quais impactarão na OUTORGA VARIÁVEL.
- 1.3. A OUTORGA VARIÁVEL a ser recolhida pela CONCESSIONÁRIA será calculada sobre a Receita Operacional Bruta (ROB) auferida na exploração do PE RIO DOCE multiplicada pelo percentual definido pela Cláusula 11.1.2 do CONTRATO.
  - 1.3.1 Quando constituídos ENCARGOS ACESSÓRIOS da CONCESSIONÁRIA, para custear ações nos macrotemas, a OUTORGA VARIÁVEL a ser recolhida pela CONCESSIONÁRIA será calculada sobre a Receita Operacional Bruta (ROB) auferida na exploração do PE RIO DOCE, observado o percentual máximo definido pela Cláusula 12.2 do CONTRATO.
- 1.4. O desempenho da CONCESSIONÁRIA será mensurado por meio do COEFICIENTE DE DESEMPENHO (CD), que será calculado anualmente e incidirá sobre a parcela de OUTORGA VARIÁVEL a ser paga em até 10 (dez) dias corridos do início do ano contratual subsequente àquele em que se der a MENSURAÇÃO.

- 1.4.1. Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão aferidos ao longo dos 12 (doze) meses do ano contratual e, concluído o período de AFERIÇÃO, será iniciado o processo de MENSURAÇÃO do COEFICIENTE DE DESEMPENHO (CD), em conformidade aos itens 2.11, 2.12 e 2.13, deste ANEXO.
- 1.4.2. Após concluída a MENSURAÇÃO do CD a CONCESSIONÁRIA procederá com o pagamento da OUTORGA VARIÁVEL, que incidirá sobre a ROB do ano contratual em que ocorreu a MENSURAÇÃO do CD, conforme prazos e percentuais dispostos no CONTRATO e neste ANEXO.
- 1.4.3. As insuficiências no desempenho acarretarão penalidades conforme disposto no CONTRATO.
- 1.5. A DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO será o marco para o início da contagem de todos os prazos previstos neste ANEXO.

## **2. DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA**

- 2.1. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA se consubstancia na AFERIÇÃO de 06 (seis) diferentes INDICADORES DE DESEMPENHO, que são apresentados e detalhados nos seguintes termos:
  - a) Indicador de Manutenção dos Ativos (IMATV);
  - b) Indicador de Monitoramento de Impacto Ambiental de Visitação (IMIIV);
  - c) Indicador de Atendimento ao Poder Concedente (IAPOC);
  - d) Indicador de Satisfação do Usuário (ISAUS);
  - e) Indicador de Contratação de Mão de Obra Local (ICMOL);
  - f) Indicador de Engajamento da Comunidade Local (IECOL).

2.2. A AFERIÇÃO do desempenho da CONCESSIONÁRIA, por meio dos INDICADORES DE DESEMPENHO, se iniciará no 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO.

2.2.1. Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão aferidos anualmente, em bases mensais, exceto pelo Indicador de Satisfação do Usuário (ISAUS), que terá base semestral de AFERIÇÃO.

2.2.2. Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão calculados anualmente considerando a média aritmética das notas obtidas pela CONCESSIONÁRIA nos 12 (doze) meses anteriores.

2.3. A pontuação de cada INDICADOR DE DESEMPENHO poderá variar de 0 (zero) a 4 (quatro), conforme disciplinado neste ANEXO.

2.4. No período em que não for possível ocorrer medição de algum indicador, desde que não seja por falha e/ou responsabilidade da CONCESSIONÁRIA ou de seus prestadores de serviços, a nota a ser considerada será a da última medição, desde que devidamente justificado pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pelo PODER CONCEDENTE. Caso não exista uma medição anterior, será considerada a nota máxima no indicador.

2.4.1 No período em que não for possível ocorrer medição de algum indicador, por falha e/ou responsabilidade da CONCESSIONÁRIA ou de seus prestadores de serviços, conforme apuração pelo PODER CONCEDENTE, a nota a ser considerada será a nota mínima, independente do atendimento parcial ou integral ao INDICADOR DE DESEMPENHO.

2.5. Cada INDICADOR DE DESEMPENHO possuirá um determinado peso, conforme o quadro abaixo:

<b>SIGLA</b>	<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>PESO DO INDICADOR</b>
--------------	--------------------------------	--------------------------

ISAUS	Indicador de Satisfação do Usuário	30%
IMIAV	Indicador de Monitoramento de Impacto Ambiental de Visitação	20%
IMATV	Indicador de Manutenção dos Ativos	15%
IAPOC	Indicador de Atendimento ao Poder Concedente	15%
ICMOL	Indicador de Contratação de Mão de Obra Local	10%
IECOL	Indicador de Engajamento da Comunidade Local	10%

2.6. A pontuação de cada INDICADOR DE DESEMPENHO poderá variar de 0 (zero) a 4 (quatro), porém o CD variará entre a pontuação de 0 (zero) e 1 (um). Assim, o desempenho da CONCESSIONÁRIA será aferido por meio do CD, que consistirá no resultado da soma das multiplicações das notas dos INDICADORES DE DESEMPENHO pelo seu respectivo peso, dividido por 4 (quatro), conforme cálculo abaixo:

$$CD = \frac{(ISAUS * 30\%) + (IMIAV * 20\%) + (IMATV * 15\%) + (IAPOC * 15\%) + (ICMOL * 10\%) + (IECOL * 10\%)}{4}$$

2.7. Todos os cálculos apresentados neste ANEXO, incluindo o CD e os INDICADORES DE DESEMPENHO discriminados, deverão ser realizados considerando-se apenas 2 (duas) casas decimais, devendo-se seguir a seguinte regra de arredondamento:

a) se o algarismo da 3ª (terceira) casa decimal for menor do que 5 (cinco), o algarismo da 2ª (segunda) casa decimal não se modifica. Exemplo: 0,642 = 0,64;

b) se o algarismo da 3ª (terceira) casa decimal for maior ou igual a 5 (cinco), incrementa-se em 1 (uma) unidade o algarismo da 2ª (segunda) casa decimal. Exemplo: 0,647 = 0,65;

- c) as regras são válidas para os casos em que o cálculo resultar em um algarismo com mais de 3 (três) casas decimais;
- d) as operações apresentadas acima deverão ser aplicadas progressivamente até se atingir a 2ª (segunda) casa decimal no resultado, apenas.
- 2.8. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar para o PODER CONCEDENTE, todas as informações e a documentação necessárias ao cômputo dos INDICADORES DE DESEMPENHO estabelecidos.
- 2.9. Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão aferidos pelo PODER CONCEDENTE mediante a análise de documentos e, quando necessário, serão realizadas inspeções de campo, sendo facultada a contratação de VERIFICADOR INDEPENDENTE para apoiá-lo, nos termos do 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.
- 2.10. A CONCESSIONÁRIA deverá propor o modelo de Relatório de Desempenho Anual que deverá ser aprovado pelo PODER CONCEDENTE.
- 2.10.1. No prazo de 10 (dez) meses da DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE o modelo de Relatório de Desempenho Anual.
- 2.10.2. O PODER CONCEDENTE terá o prazo de 60 (sessenta) dias para analisar, solicitar alterações e aprovar a versão final, que poderá ser atualizada a pedido do PODER CONCEDENTE ao longo da vigência contratual.
- 2.11. Em até 30 (trinta) dias após o encerramento do período anual do contrato, a CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar ao PODER CONCEDENTE o

Relatório de Desempenho Anual contendo o detalhamento da medição de cada INDICADOR DE DESEMPENHO.

2.11.1. O Relatório de Desempenho Anual elaborado pela CONCESSIONÁRIA deverá ser acompanhado dos documentos que subsidiaram sua elaboração em conformidade ao disposto no item 4 deste ANEXO.

2.12. O PODER CONCEDENTE terá até 30 (trinta) dias do recebimento do Relatório de Desempenho Anual para enviar notificações à CONCESSIONÁRIA apontando conflitos de informações, incoerências, ausência de detalhamento ou comprovação ou qualquer outra situação que possa prejudicar a elaboração do CD.

2.12.1. O PODER CONCEDENTE deverá justificar e fundamentar, todos os tipos de não-conformidades, irregularidades ou inadequações que, porventura, tenham sido identificadas durante o processo de AFERIÇÃO dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

2.12.2. A CONCESSIONÁRIA deverá atender às solicitações do PODER CONCEDENTE, retificando o Relatório de Desempenho Anual em 30 (trinta) dias da notificação.

2.12.2.1. A CONCESSIONÁRIA poderá discordar das análises e solicitações realizadas pelo PODER CONCEDENTE, devendo se manifestar por escrito, no prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento das solicitações de adequações, apresentando suas razões ao PODER CONCEDENTE.

2.12.3. No prazo de 30 (trinta) dias do recebimento da discordância ou da retificação do Relatório de Desempenho Anual, o PODER CONCEDENTE deverá se manifestar quanto aos apontamentos e questionamentos da CONCESSIONÁRIA, podendo rever suas avaliações ou mantê-las, conforme o caso, e gerar o CD.



- 2.12.4. Os valores correspondentes às parcelas incontroversas da OUTORGA VARIÁVEL serão pagos regularmente pela CONCESSIONÁRIA, e os eventuais ajustamentos, para mais ou para menos, resultantes da análise das divergências apontadas, incidirão sobre a OUTORGA VARIÁVEL imediatamente seguinte à respectiva decisão, sendo reajustados com base na variação do IPCA e de juros de 1% (um por cento) ao mês, calculados de forma *pro rata die*, observando-se para tanto o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela em que o pagamento efetivamente ocorreu.
- 2.13. Após a aprovação do Relatório de Desempenho Anual, o PODER CONCEDENTE providenciará em até 10 dias o envio de notificação à CONCESSIONÁRIA sobre o CD auferido e o percentual de redutor a ser aplicado na OUTORGA VARIÁVEL, a ser paga pela CONCESSIONÁRIA em até 10 (dez) dias, do início ano contratual subsequente a sua MENSURAÇÃO, referente ao percentual da ROB do ano contratual em que ocorreu a MENSURAÇÃO do CD, em conformidade ao disposto no item 3 deste ANEXO e o Apêndice 3 do ANEXO B – CADERNO DE ENCARGOS
- 2.14. A qualquer tempo, e sempre que considerar necessário ou conveniente, o PODER CONCEDENTE poderá realizar vistorias no PARQUE sob CONCESSÃO, devendo a CONCESSIONÁRIA disponibilizar todas as informações solicitadas.
- 2.15. Caso a CONCESSIONÁRIA apresente desempenho da nota menor ou igual a 02 (dois) para um mesmo INDICADOR DE DESEMPENHO por 2 (dois) períodos de apuração consecutivos, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo de 1 (um) mês após a última medição do referido INDICADOR DE DESEMPENHO, um Plano de Ação para mitigar e corrigir os problemas identificados.
- 2.15.1. O Plano de Ação deverá receber a “Não Objeção” do PODER CONCEDENTE, que determinará o prazo de implantação das ações propostas.

2.15.2. Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente o Plano de Ação no prazo estipulado, a nota do INDICADOR DE DESEMPENHO será 0 (zero) até a próxima AFERIÇÃO do indicador, mantendo a avaliação dos demais indicadores.

2.15.3. Caso a CONCESSIONÁRIA apresente o Plano de Ação para corrigir os problemas, mas o Plano não seja implantado nos prazos definidos pelo PODER CONCEDENTE, a nota do indicador permanecerá igual a 0 (zero) até a próxima AFERIÇÃO do indicador, mantendo a avaliação dos demais indicadores.

### 3. DO COEFICIENTE DE DESEMPENHO

3.1. O CD será aferido com base no resultado da soma das multiplicações das notas dos INDICADORES DE DESEMPENHO pelo seu respectivo peso, dividido por 4 (quatro), conforme CD do PE RIO DOCE previsto no item 2.6 deste anexo.

3.2. No período entre o 1º e o 12º mês, período este em que não haverá AFERIÇÃO de desempenho da CONCESSIONÁRIA, será atribuída nota máxima à todos os indicadores, conforme disposto no CONTRATO, para efeito de cálculo do CD.

3.3. O CD variará entre 0 (zero) e 1 (um), de forma que cada intervalo de variação corresponderá à um CD e impactará na OUTORGA VARIÁVEL a ser recolhida pela CONCESSIONÁRIA conforme a tabela abaixo:

<b>Coeficiente de Desempenho (CD)</b>	<b>Redutor Outorga Variável (%)</b>
0,95 a 1,00	50,0%
0,90 a 0,94	35,7%
0,85 a 0,89	28,6%

0,80 a 0,84	21,4%
0,75 a 0,79	14,3%
0,70 a 0,74	7,1%
Menor que 0,70	0,0%

- 3.4. Quando a CONCESSIONÁRIA for notificada para custeio de ENCARGOS ACESSÓRIOS, para ações de macrotemas, em conformidade ao Item 12 do CONTRATO, e disposições previstas no ANEXO B – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, o CD apurado variará entre 0 (zero) e 1 (um), de forma que cada intervalo de variação corresponderá à um CD e impactará na OUTORGA VARIÁVEL a ser recolhida pela CONCESSIONÁRIA conforme a tabela abaixo:

<b>Coeficiente de Desempenho (CD)</b>	<b>Redutor Outorga Variável (%)</b>
0,95 a 1,00	70,0%
0,90 a 0,94	50,0%
0,85 a 0,89	40,0%
0,80 a 0,84	30,0%
0,75 a 0,79	20,0%
0,70 a 0,74	10,0%
Menor que 0,70	0,0%

#### **4. DA DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO**

- 4.1. A seguir, são apresentados os INDICADORES DE DESEMPENHO que deverão ser aferidos no âmbito do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO relativamente aos SERVIÇOS delegados.
  
- 4.2. O mérito destes INDICADORES, bem como suas métricas, mecanismo de pontuação, responsáveis pela medição, meio de verificação e periodicidade de apuração, poderão ser modificados no âmbito das revisões ordinárias, conforme disciplinado no CONTRATO.

<b>Indicador De Manutenção Dos Ativos - IMATV</b>	
<b>Objetivos:</b> Monitorar o nível de cumprimento dos serviços de manutenção dos ativos, tendo como referência o Plano de Manutenção de Ativos aprovado pelo PODER CONCEDENTE, em conformidade com o CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, garantindo o adequado cumprimento das rotinas de manutenção preventiva e preditiva dos ativos instalados.	
<b>Forma de Medição:</b> Será inspecionado o cumprimento, por parte da CONCESSIONÁRIA, das metas definidas no Plano de Manutenção de Ativos do PARQUE aprovado pelo PODER CONCEDENTE. O cumprimento das metas do Plano de Manutenção de Ativos corresponderá ao índice percentual de cumprimento das metas, calculado pelo Sistema de Gestão (SG). O Sistema de Gestão deverá gerar relatórios mensais com o índice percentual de cumprimento das metas do Plano de Manutenção de Ativos para apresentação ao PODER CONCEDENTE. O PODER CONCEDENTE poderá realizar, dentro da respectiva periodicidade do indicador, inspeções para acompanhar a execução do Plano e verificar seu adequado cumprimento, sem a necessidade de aviso prévio à CONCESSIONÁRIA. As inspeções serão utilizadas como base amostral da verificação e avaliação do cumprimento ao Plano. Em caso de divergência entre os dados registrados no SG e as informações coletadas na inspeção, 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 SG apresentam erros, estes deverão ser substituídos pelos dados coletados nas inspeções. Essa substituição deverá ser feita pela CONCESSIONÁRIA diretamente no SG. O indicador deverá ser calculado com base na média aritmética dos resultados mensais do ano de análise, de forma que o indicador de um determinado mês não será modificado em decorrência de seu atingimento nos meses seguintes. O indicador será calculado anualmente considerando a média aritmética das notas obtidas pela CONCESSIONÁRIA nos 12 (doze) meses de sua AFERIÇÃO.	
<b>Sistema de Pontuação</b>	
Critério	Nota
IMATV ≥ 90%	4
90% > IMATV ≥ 80%	3
80% > IMATV ≥ 70%	2
70% > IMATV ≥ 50%	1
50% > IMATV	0
<b>Fórmula de referência:</b> $IMATV = \frac{\%MC_1 + \%MC_2 + (\dots)\%MC_x}{\#MA}$ Onde: %MC = Proporção de metas cumpridas no mês de avaliação; #MA = Número de meses no período avaliado.	
<b>Periodicidade:</b> Anual	<b>Ativação:</b> 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO

<b>Indicador de Monitoramento de Impacto Ambiental de Visitação - IMAIV</b>	
<b>Objetivos:</b> Monitorar o nível de cumprimento dos serviços de monitoramento e manejo dos impactos da visitação, tendo como referência o Plano de Monitoramento Ambiental dos Impactos de Visitação aprovado pelo PODER CONCEDENTE, em conformidade com o CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.	
<b>Forma de Medição:</b> Será inspecionado o cumprimento, por parte da CONCESSIONÁRIA, das metas estabelecidas para cada indicador no âmbito do Plano de Monitoramento Ambiental de Impacto de Visitação ao PARQUE, aprovado pelo PODER CONCEDENTE, em conformidade com o CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.  O cumprimento das metas do Plano de Monitoramento Ambiental de Impacto de Visitação ao PARQUE corresponderá ao índice percentual de cumprimento das metas, calculado pelo Sistema de Gestão - SG, em conformidade com a Cláusula 4.21 do CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, e suas Subcláusulas. O Sistema de Gestão deverá gerar relatórios mensais com o índice percentual de cumprimento das metas do Plano de Monitoramento Ambiental de Impacto de Visitação ao PARQUE para apresentação ao PODER CONCEDENTE, seguindo a periodicidade de apuração prevista para cada indicador.  O PODER CONCEDENTE poderá realizar, dentro da respectiva periodicidade do indicador, inspeções para acompanhar a execução do Plano e verificar seu adequado cumprimento, sem a necessidade de aviso prévio à CONCESSIONÁRIA. As inspeções serão utilizadas como base amostral da verificação e avaliação do cumprimento ao Plano. Em caso de divergência entre os dados registrados no SG e as informações coletadas na inspeção, 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 SG apresentam erros, estes deverão ser substituídos pelos dados coletados nas inspeções. Essa substituição deverá ser feita pela CONCESSIONÁRIA diretamente no SG.  O indicador deverá ser calculado com base na média aritmética dos resultados mensais do ano de análise, de forma que o indicador de um determinado mês não será modificado em decorrência de seu atingimento nos meses seguintes.  O indicador será calculado anualmente considerando a média aritmética das notas obtidas pela CONCESSIONÁRIA nos 12 (doze) meses de sua AFERIÇÃO.	
<b>Sistema de Pontuação</b>	
Critério	Nota
IMAIV ≥ 90%	4
90% > IMAIV ≥ 80%	3
80% > IMAIV ≥ 70%	2
70% > IMAIV ≥ 50%	1
50% > IMAIV	0
<b>Fórmula de referência:</b> $IMAIV = \frac{\%MC_1 + \%MC_2 + (...)\%MC_x}{\#MA}$	
Onde: %MC = Proporção de metas cumpridas no mês de avaliação; #MA = Número de meses no período avaliado.	
<b>Periodicidade:</b> Anual	<b>Ativação:</b> 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO

<b>Indicador de Atendimento ao Poder Concedente - IAPOC</b>	
<b>Objetivos:</b> Monitorar a efetividade da CONCESSIONÁRIA no atendimento às solicitações do PODER CONCEDENTE referente aos atrativos instalados, localizados ou em operação no PARQUE	
<b>Forma de Medição:</b> Será inspecionado o cumprimento, por parte da CONCESSIONÁRIA, das solicitações realizadas pelo PODER CONCEDENTE. As solicitações poderão ser realizadas quando observadas as necessidades de: 1 - Atendimento às solicitações realizadas após registros de ocorrências e inconformidades constatadas nos Relatórios Anuais de Monitoramento do PARQUE; 2 - Atendimento às solicitações realizadas após registros de ocorrências e inconformidades constatadas nas vistorias realizadas no PARQUE ou a qualquer tempo, pelo PODER CONCEDENTE; O atendimento ao PODER CONCEDENTE corresponderá ao índice percentual de cumprimento às solicitações ocorridas no período e será calculado pelo Sistema de Gestão. As solicitações realizadas pelo PODER CONCEDENTE deverão ser registradas e fundamentadas em formulário próprio embasando a solicitação. As solicitações também deverão conter o tempo de reparo ao qual a CONCESSIONÁRIA deverá observar. Quando não previamente determinado no CONTRATO e seus ANEXOS, bem como nos Planos Operacionais, o tempo de reparo será definido em comum acordo entre o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA, considerando a complexidade e a criticidade da solicitação. Em caso de divergências, prevalecerá o prazo estipulado pelo PODER CONCEDENTE, na solicitação realizada. O atendimento às solicitações será avaliado com base na sua conclusão dentro do tempo de reparo solicitado pelo PODER CONCEDENTE, no período avaliado, independentemente do período em que tenham sido realizados. O indicador deverá ser calculado com base na média aritmética dos resultados mensais do ano de análise, de forma que o indicador de um determinado mês não será modificado em decorrência de seu atingimento nos meses seguintes. O indicador será calculado anualmente considerando a média aritmética das notas obtidas pela CONCESSIONÁRIA nos 12 (doze) meses de sua AFERIÇÃO.	
<b>Sistema de Pontuação</b>	
Critério	Nota
IAPOC = 100%	4
100% > IAPOC ≥ 90%	3
90% > IAPOC ≥ 80%	2
80% > IAPOC ≥ 70%	1
70% > IAPOC	0
<b>Fórmula de referência:</b>	
$IAPOC = \frac{Sol. Temp.}{Tot. Sol.}$	
Onde: Sol. Tem. = Total de solicitações atendidas dentro do tempo de reparo, no período avaliado; Tot. Sol. = Total de solicitações que deveriam ser atendidas dentro do tempo de reparo, no período avaliado.	
<b>Periodicidade:</b> Anual	<b>Ativação:</b> 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO

<b>Indicador de Satisfação do Usuário - ISAUS</b>	
<b>Objetivos:</b> Aferir o grau de satisfação dos USUÁRIOS em relação às experiências proporcionadas pela visitação no PARQUE	
<b>Forma de Medição:</b> Por meio dos questionários da pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS, prevista no CADERNO DE ENCARGOS, a CONCESSIONÁRIA deverá capturar a percepção destes no mínimo quanto aos seguintes temas: 1 - Disponibilidade e Qualidade de Informação sobre o PARQUE; 2 - Satisfação relativa aos Produtos e Serviços; 3 - Cortesia e Atendimento dos Funcionários da Concessão; 4 - Sensação de Segurança dos Usuários (Integridade Física); 5 - Manutenção, Conservação e Limpeza de Instalações, Trilhas, Atrativos, Espaços e Serviços de visitação; 6 - Experiência do USUÁRIO; A percepção geral de cada usuário deverá ser coletada segundo os seguintes níveis de satisfação : ótimo; bom; regular; ruim; e péssimo. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela contratação de Instituto de Pesquisa ou Instituição de Ensino Superior para a realização de pesquisa de satisfação do USUÁRIO, conforme diretrizes estabelecidas na Cláusula 4.14 do CADERNO DE ENCARGOS. Os usuários do PARQUE que realizem a visita para fins de educação ambiental, pesquisa, ou outras atividades coordenadas pelo IEF/OSCIP, não serão considerados na pesquisa para cálculos do indicador. O indicador deverá ser calculado com base na média aritmética do resultado de 2 (duas) pesquisas semestrais no ano de análise, não havendo a obrigatoriedade de aplicação mensal de pesquisas. A concessionária deverá, obrigatoriamente, aplicar a pesquisa por semestre, em meses distintos do ano, não reincidentes, ao longo dos semestres da CONCESSÃO, totalizando duas pesquisas de satisfação a cada 12 (doze) meses, com objetivo de captar a sazonalidade dos públicos e visitações. Assim, a pesquisa deverá ser aplicada em meses distintos até o esgotamento dos 6 (seis) meses do período, para capturar a percepção dos usuários. Após alternadas as avaliações, nos 6 (seis) meses do período, deverá iniciar um novo ciclo de avaliação, seguindo a mesma diretriz até o término da CONCESSÃO. O resultado anual do indicador será dado com a proporção de usuários com níveis de satisfação geral avaliados como ótimo e bom, comparado ao total de respondentes, considerando a média aritmética das notas semestrais obtidas pela CONCESSIONÁRIA. A metodologia da pesquisa deverá permitir enquadrar o resultado da avaliação de cada usuário em um dos níveis de satisfação: ótimo, bom, regular, ruim, péssimo. Sendo que, para efeitos de cálculo da nota do indicador, serão considerados apenas o total de usuários cujo nível geral de satisfação seja ótimo e bom, dividido pelo total de usuários pesquisados.	
<b>Sistema de Pontuação</b>	
<b>Critério</b>	<b>Nota</b>
ISAUS - Total de avaliações "Ótimo/Bom" $\geq 95\%$	4
<b>ISAUS</b> - Total de avaliações "Ótimo/Bom" $<95\%$ e $\geq 85\%$	3
<b>ISAUS</b> - Total de avaliações "Ótimo/Bom" $< 85\%$ e $\geq 75\%$	2
<b>ISAUS</b> - Total de avaliações "Ótimo/Bom" $< < 75\%$ e $\geq 65\%$	1
ISAUS - Total de avaliações "Ótimo/Bom" $< 65\%$	0



**Fórmula de referência:**

$$ISAUS = \frac{\left( \frac{\text{Ótimo}^1 + \text{Bom}^1}{\text{Total de avaliações}^1} \right) + \left( \frac{\text{Ótimo}^2 + \text{Bom}^2}{\text{Total de avaliações}^2} \right)}{2}$$

Onde:

<sup>1</sup> = Semestre 1 do ano de análise;

<sup>2</sup> = Semestre 2 do ano de análise;

**Periodicidade:** Anual

**Ativação:** 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO

<b>Indicador de Contratação de Mão de Obra Local - ICMOL</b>	
<b>Objetivos:</b> Monitorar a proporção de empregados contratados para trabalhar no PARQUE, residentes nos municípios sede ou em municípios limítrofes ao PARQUE.	
<b>Forma de Medição:</b> Será monitorado a proporção de empregados diretos, contratados para trabalhar no PARQUE, residentes no município sede ou em municípios limítrofes ao PARQUE, por parte da CONCESSIONÁRIA. A CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar a Relação de Empregados Diretos atuantes no PARQUE, juntamente aos registros do Relatório GFIP/RE ou eSocial, ou em caso de contratação por outras modalidades, os documentos comprobatórios específicos. Não serão consideradas as contratações eventuais ou prestação de serviços pontuais à CONCESSIONÁRIA. Serão considerados como contratação de mão de obra local os empregados diretos residentes no município sede ou em municípios limítrofes ao PARQUE, que residam há, no mínimo, 18 (dezoito) meses antes de sua admissão na CONCESSIONÁRIA, conforme demonstrado por comprovante de endereço, na primeira medição do indicador e 12 (doze) meses a partir da segunda medição. Além disso, deverão ser considerados somente os empregados que tenham trabalhado por, no mínimo, 6 (seis) meses no ano de referência. A CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar, anualmente, o relatório dos resultados mensais ao PODER CONCEDENTE demonstrando o atendimento ao item listado acima. O indicador será calculado anualmente considerando a média aritmética das notas obtidas pela CONCESSIONÁRIA nos 12 (doze) meses de sua AFERIÇÃO.	
<b>Sistema de Pontuação</b>	
Critério	Nota
ICMOL ≥ 70%	4
70% > ICMOL ≥ 60%	3
60% > ICMOL ≥ 50%	2
50% > ICMOL ≥ 40%	1
40% > ICMOL	0
<b>Fórmula de referência:</b> $ICMOL = \frac{\text{Mão de obra local}}{\text{Empregados}}$ Onde: Mão de obra local = empregados diretos, atuantes no PARQUE, residentes no município sede ou em municípios limítrofes aos PARQUE; Empregados = Total de empregados diretos atuantes nos PARQUE.	
<b>Periodicidade:</b> Anual	<b>Ativação:</b> 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO

<b>Indicador de Engajamento da Comunidade Local - IECOL</b>	
<b>Objetivos:</b> O indicador deve medir o fomento aos produtores locais através da revenda de seus produtos em pontos dentro do PARQUE.	
<b>Forma de Medição:</b> Será monitorada a variedade da oferta, por meio da proporção de produtos de produtores locais e regionais, com produção no município sede ou em municípios limítrofes ao PARQUE ou em municípios limítrofes aos municípios limítrofes ao município sede do PARQUE, considerando apenas os municípios situados no Estado de Minas Gerais, que comercializam seus produtos na ÁREA DA CONCESSÃO. Entende-se por produto local os bens de consumo, comercializados aos usuários finais, produzidos no mesmo município ou em municípios limítrofes ao município sede do PARQUE, ou em municípios limítrofes aos municípios limítrofes ao município sede do PARQUE, considerando apenas os municípios situados no Estado de Minas Gerais. Serão avaliados todos os produtos que atendam essa especificação, considerando artigos de artesanato, suvenires, de gêneros alimentícios, e outros. Para o monitoramento da proporção, será considerada a variedade de produtos ofertados, independentemente da quantidade unitária, da variação de peso, do formato e layout de um mesmo produto disponível para venda ou efetivamente comercializada. A CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar a relação de todos os produtores, com os respectivos produtos comercializados e a indicação se o produtor é local ou não. O PODER CONCEDENTE poderá aferir o cumprimento do indicador por meio de vistoria ou solicitação de documentos comprobatórios da formalização contratual entre o produtor e a CONCESSIONÁRIA. A CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar, anualmente, o relatório dos resultados mensais ao PODER CONCEDENTE demonstrando o atendimento ao item listado acima. O indicador será calculado anualmente considerando a média aritmética das notas obtidas pela CONCESSIONÁRIA nos 12 (doze) meses de sua AFERIÇÃO.	
<b>Sistema de Pontuação</b>	
Critério	Nota
IECOL ≥ 50%	4
50% > IECOL ≥ 30%	3
30% > IECOL ≥ 20%	2
20% > IECOL ≥ 10%	1
10% > IECOL	0
<b>Fórmula de referência:</b> $IECOL = \frac{\text{Produtos locais}}{\text{Total de produtos}}$ Onde: Produtos locais = quantidade de produtos locais comercializados na ÁREA DA CONCESSÃO; Total de produtos = quantidade total de produtos comercializados na ÁREA DA CONCESSÃO.	
<b>Periodicidade:</b> Anual	<b>Ativação:</b> 13º (décimo terceiro) mês após a DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO