



SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

ANEXO VII – INDICADORES DE DESEMPENHO



SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

SUMÁRIO

1. METODOLOGIA DE CÁLCULO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO	3
2. GRUPO DE INDICADORES DE GESTÃO (G)	5
3. GRUPO DE INDICADORES DE MANUTENÇÃO (M).....	11
4. GRUPO DE INDICADORES DE VISITAÇÃO (V).....	14
5. GRUPO DE INDICADORES DE INTEGRAÇÃO LOCAL (L)	22

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

1. METODOLOGIA DE CÁLCULO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Na tabela abaixo estão dispostos todos os INDICADORES DE DESEMPENHO, bem como a periodicidade de sua averiguação. Cada INDICADOR DE DESEMPENHO varia de 0 a 10 pontos e seus parâmetros estão descritos neste ANEXO. O peso representa quantitativamente o percentual de participação de cada INDICADOR (I) na NOTA FINAL (NF) dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

Os INDICADORES DE DESEMPENHO deverão ser apurados na forma deste ANEXO, tanto pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE quanto pelo Gestor da Unidade de Conservação, sendo que o Gestor da Unidade de Conservação deverá anotar sua avaliação em livro próprio, a ser verificado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e considerado para fins deste ANEXO.

São propostos 4 Grupos de INDICADORES: Gestão, Manutenção, Visitação e Integração Local. Com os respectivos pesos discriminados abaixo, os INDICADORES somam 1 (um).

Grupo	INDICADOR (I)	Periodicidade de Apuração	Peso	Total do Grupo
Gestão	G1	Trimestral	0,2	0,4
	G2	Trimestral	0,2	
Manutenção	M1	Trimestral	0,2	0,2
Visitação	V1	Trimestral	0,1	0,3
	V2	Trimestral	0,1	
	V3	Trimestral	0,1	
Integração Local	L1	Anual	0,1	0,1

Caso a CONCESSIONÁRIA tenha resultado igual a zero em qualquer um dos INDICADORES, mesmo que em INDICADORES diferentes, por dois anos consecutivos, o percentual (P) devido a título de OUTORGA VARIÁVEL, calculado com base na fórmula do tópico 1.3, será acrescido de 0,5% (meio ponto percentual).

1.1. Cálculo da nota anual para cada INDICADOR (I).

Para cada INDICADOR (I) a sua nota anual será calculada da seguinte forma:

$$I = (0,9 \times NV + 0,1 \times NG)$$

Sendo,

NV = a média das avaliações do indicador feitas no período de um ano pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

NG = a média das avaliações do indicador feitas no período de um ano pelo Gestor da Unidade de Conservação, considerando os mesmos indicadores deste ANEXO.

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

1.2. Cálculo da NOTA FINAL (NF) anual.

A NOTA FINAL (NF) da avaliação anual será dada por:

$$NF = 0,2 \times G_1 + 0,2 \times G_2 + 0,2 \times M_1 + 0,1 \times V_1 + 0,1 \times V_2 + 0,1 \times V_3 + 0,1 \times L_1$$

Em que G1, G2, M1, V1, V2, V3 e L1 correspondem à nota anual do respectivo INDICADOR (I), calculada com base na fórmula descrita no tópico 1.1.

1.3. Cálculo do percentual (P) da RECEITA devido a título de OUTORGA VARIÁVEL.

Seja P o valor percentual a ser cobrado sobre a RECEITA do concessionário, o valor de P será determinado da seguinte forma:

a) Se a NOTA FINAL (NF) anual for maior ou igual a 9, então P será igual a 0,5%.

b) Se a NOTA FINAL (NF) anual for menor que 9, então será aplicada a seguinte fórmula:

$$P = 1,5 - \frac{1}{9} \times NF$$

O percentual (P) calculado com base na NOTA FINAL (NF) de um dado ano será usado para calcular a OUTORGA VARIÁVEL devida no período anual subsequente, conforme marcos temporais definidos em CONTRATO, de acordo com a fórmula descrita no tópico 1.4.

1.4. Cálculo da OUTORGA VARIÁVEL (OV).

Sendo OV a OUTORGA VARIÁVEL tem-se:

$$OV = P \times R$$

Sendo R a RECEITA do CONCESSIONÁRIO e P o percentual da RECEITA devido a título de OUTORGA VARIÁVEL, calculado com base no tópico 1.3.

A CONCESSIONÁRIA e o CONCEDENTE poderão propor mudanças nos INDICADORES, a qualquer tempo e mediante justificativa, visando sua melhor adequação. As alterações deverão ser realizadas mediante comum acordo entre as PARTES e os ajustes acordados passarão a vigorar no ano seguinte.

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

2. GRUPO DE INDICADORES DE GESTÃO (G)

Item:	INDICADOR:
G1	Segurança Patrimonial e do USUÁRIO
Objetivos: Garantir a integridade do patrimônio do Parque Estadual Serra do Mar (PESM) referente ao CAMINHOS DO MAR, 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. Fazer o devido encaminhamento de ocorrências criminais para o CONCEDENTE e às autoridades competentes, quando acontecerem nas áreas de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.	
Parametrização: Diretrizes expostas no CONTRATO e no ANEXO II. PLANO DE GESTÃO E OPERAÇÃO, especialmente o tópico de Segurança da ÁREA DA CONCESSÃO e do USUÁRIO, elaborado pela CONCESSIONÁRIA. Vistoria das infraestruturas localizadas dentro da área de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, observando a execução do serviço de segurança patrimonial, a disponibilidade de equipe capacitada e de equipamentos de segurança e controle, em acordo com as diretrizes do CONTRATO, seus ANEXOS e legislação pertinente.	
Forma de aferição da nota trimestral: Deverão ser observados e pontuados os seguintes quesitos, de acordo com a resposta dada ao questionamento formulado: Quesito 1. Os sistemas de monitoramento estão operando integralmente? (câmeras em funcionamento, imagens gravadas e equipe monitorando) () Sim = 1. () Parcial = 0,5. () Não = 0. Quesito 2. Os postos de vigilância estão operantes, nos horários de atendimento do parque? () Sim = 1. () Parcial = 0,5. () Não = 0.	

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Quesito 3. Equipe está capacitada e habilitada para lidar com público? (verificar itens que comprovam a capacitação).

- ☐ Sim = 1.
- ☐ Parcial = 0,5.
- ☐ Não = 0.

Quesito 4. Existe controle das portarias, dos edifícios e dos espaços de visitação livre?

- ☐ Sim = 1.
- ☐ Parcial = 0,5.
- ☐ Não = 0.

Quesito 5. Foi observada a presença de visitantes desacompanhados nas áreas de visitação restrita?

- ☐ Sim = 0.
- ☐ Parcial = 0,5.
- ☐ Não = 1.

Quesito 6. Existem equipamentos destinados à proteção e segurança do CAMINHOS DO MAR.

- ☐ Sim = 1.
- ☐ Parcial = 0,5.
- ☐ Não = 0.

Quesito 7. Existe sinalização informando os limites das áreas de visitação?

- ☐ Sim = 1.
- ☐ Parcial = 0,5.
- ☐ Não = 0.

Quesito 8. Existe brigada com devida capacitação e disponibilidade para pronto atendimento?

- ☐ Sim = 1.
- ☐ Parcial = 0,5.
- ☐ Não = 0.

Quesito 9. Equipamentos de combate a incêndios (não florestais) estão em dia?

- ☐ Sim = 1.
- ☐ Parcial = 0,5.
- ☐ Não = 0.

Quesito 10. O Auto de Verificação do Corpo de Bombeiros (AVCB) está em dia?

- ☐ Sim = 1.
- ☐ Parcial = 0,5.
- ☐ Não = 0.

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

A nota da avaliação trimestral do indicador será o somatório dos pontos atribuídos conforme as respostas aos quesitos.

Para levantamento de informações complementares, verificar:

- registros da CONCESSIONÁRIA
- registros do Gestor da Unidade de Conservação.

Relatório:

O relatório deverá identificar a quantidade de ocorrências no período avaliado e o cumprimento das atividades inerentes à função de segurança patrimonial. Apontar possíveis pontos falhos, recomendações de melhorias e propostas de atuação preventiva.

Verificador: VERIFICADOR INDEPENDENTE e Gestor da Unidade de Conservação

Localização:
Toda área objeto da
CONCESSÃO

Periodicidade: Trimestral

Ativação: a partir do
segundo semestre do
início de operação.

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Item: G2	INDICADOR: Limpeza e Gestão de Resíduos
Objetivos: 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.	
Parametrização: Diretrizes expostas no CONTRATO e no ANEXO II. Plano de Limpeza e Gestão de Resíduos a ser fornecido pela CONCESSIONÁRIA. 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 com as diretrizes de CONTRATO e plano específico.	
Forma de aferição da nota trimestral: Deverão ser observados e pontuados os seguintes quesitos, de acordo com a resposta dada ao questionamento formulado: Quesito 1. Existe sinalização com instruções ao USUÁRIO para destinação de lixo? () Sim = 1. () Parcial = 0,5. () Não = 0. Quesito 2. Existem lixeiras para coleta seletiva? () Sim = 1. () Parcial = 0,5. () Não = 0. Quesito 3. As lixeiras e cestas de coleta de resíduos encontram-se disponíveis para receber novos resíduos, sem demonstrar vazamento ou transbordo? () Sim = 1. () Parcial = 0,5. () Não = 0. Quesito 4. A ÁREA DA CONCESSÃO encontra-se livre de resíduos em locais não apropriados?	

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

- () Sim = 1.
() Parcial = 0,5.
() Não = 0.

Quesito 5. As trilhas estão livres de resíduos?

- () Sim = 1.
() Parcial = 0,5.
() Não = 0.

Quesito 6. A ÁREA DA CONCESSÃO encontra-se livre de restos de alimentos ao alcance de animais?

- () Sim = 1.
() Parcial = 0,5.
() Não = 0.

Quesito 7. Existem locais apropriados para guardar os resíduos até a destinação para a coleta pública?

- () Sim = 1.
() Parcial = 0,5.
() Não = 0.

Quesito 8. Sanitários estão limpos e higienizados? (observando o estado de higienização do piso, paredes e peças sanitárias, além da coleta de lixo).

- () Sim = 1.
() Parcial = 0,5.
() Não = 0.

Quesito 9. Sanitários tem produtos de higiene disponíveis? (sabonete, papel higiênico, papel toalha e/ou secador de mãos).

- () Sim = 1.
() Parcial = 0,5.
() Não = 0.

Quesito 10. Existem ações que fomentem a minimização de geração de resíduos pelos USUÁRIOS?

- () Sim = 1.
() Parcial = 0,5.
() Não = 0.

A nota da avaliação trimestral do indicador será o somatório dos pontos atribuídos conforme as respostas aos quesitos.

Para levantamento de informações complementares, verificar:

- registros da CONCESSIONÁRIA
- registros do Gestor da Unidade de Conservação.

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Relatório: O relatório deverá avaliar a efetividade do cumprimento das atividades inerentes à função de limpeza e gestão de resíduos, apontando possíveis pontos falhos, recomendações de melhorias.	
Verificador: VERIFICADOR INDEPENDENTE e Gestor da Unidade de Conservação.	Localização: Toda área objeto da CONCESSÃO.
Periodicidade: Trimestral	Ativação: a partir do segundo semestre de operação.

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

3. GRUPO DE INDICADORES DE MANUTENÇÃO (M)

Item:	INDICADOR:
M1	Manutenção de Bens e da ÁREA DA CONCESSÃO
Objetivos: Garantir a manutenção preventiva e corretiva das edificações (sanitários, receptivos, lanchonetes, centro de visitantes, passarelas, <i>decks</i>, 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 atrativo CAMINHOS DO MAR e minimizando os períodos de interrupção destes serviços. Garantir um alto nível de sustentabilidade na gestão da CONCESSIONÁRIA, incluindo práticas que promovam a implantação nas infraestruturas de sistemas que visem à eficiência energética e economia de água. A conservação e os cuidados com as áreas verdes concedidas deverão estar em acordo com o PLANO DE MANEJO do PESM.	
Parametrização: Diretrizes expostas no CONTRATO e no ANEXO II. Plano de Manutenção dos Bens da ÁREA DA CONCESSÃO e Áreas Verdes. Vistoria das infraestruturas localizadas dentro da área de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, verificando o seu estado de conservação e se o Plano de Manutenção está implantado e sendo executado.	
Forma de aferição da nota trimestral: Deverão ser observados e pontuados os seguintes quesitos, de acordo com a resposta dada ao questionamento formulado: Quesito 1. Os elementos construtivos das edificações estão em bom estado de conservação e funcionamento? (hidráulica, saneamento, elétrica e sistemas prediais, fachadas, coberturas, estruturas). () Sim = 1. () Parcial = 0,5. () Não = 0.	

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Quesito 2. O mobiliário está sem avarias e anormalidades?

- ☐ Sim = 1.
- ☐ Parcial = 0,5.
- ☐ Não = 0.

Quesito 3. Manutenções preventivas e corretivas programadas foram realizadas?

- ☐ Sim = 1.
- ☐ Parcial = 0,5.
- ☐ Não = 0.

Quesito 4. Os monumentos históricos são mantidos com a metodologia adequada de restauro?

- ☐ Sim = 1.
- ☐ Parcial = 0,5.
- ☐ Não = 0.

Quesito 5. Os bens estão sem deteriorização visível ou conhecida dos componentes provenientes de fatores atmosféricos (radiação solar, temperatura, chuva, etc.), biológicos (bolores e fungos), fatores de carga excessiva e principalmente os fatores decorrentes do uso?

- ☐ Sim = 1.
- ☐ Parcial = 0,5.
- ☐ Não = 0.

Quesito 6. Os elementos possuem integridade física? (itens quebrados, rachaduras, dilatação de materiais, manchas, desgastes, entre outros).

- ☐ Sim = 1.
- ☐ Parcial = 0,5.
- ☐ Não = 0.

Quesito 7. Sistemas que visam à eficiência energética e a economia de água estão em funcionamento?

- ☐ Sim = 1.
- ☐ Parcial = 0,5.
- ☐ Não = 0.

Quesito 8. As áreas verdes concedidas estão em dia com poda e corte de grama?

- ☐ Sim = 1.
- ☐ Parcial = 0,5.
- ☐ Não = 0.

Quesito 9. O paisagismo na ÁREA DA CONCESSÃO está sendo realizado?

- ☐ Sim = 1.
- ☐ Parcial = 0,5.
- ☐ Não = 0.

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Quesito 10. A iluminação está em adequado funcionamento?

- () Sim = 1.
() Parcial = 0,5.
() Não = 0.

A nota da avaliação trimestral do indicador será o somatório dos pontos atribuídos conforme as respostas aos quesitos.

Para levantamento de informações complementares, verificar:

- registros da CONCESSIONÁRIA
- registros do Gestor da Unidade de Conservação.

Relatório:

O relatório deverá avaliar a efetividade do cumprimento das atividades inerentes a função de manutenção e preservação de bens, apontando possíveis pontos falhos, recomendações de melhorias para o bom funcionamento e a disponibilidade dos serviços.

Verificador: VERIFICADOR INDEPENDENTE e Gestor da Unidade de Conservação.

Localização:
Toda área objeto da CONCESSÃO.

Periodicidade: Trimestral

Ativação: a partir do segundo semestre de operação.

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

4. GRUPO DE INDICADORES DE VISITAÇÃO (V)

Item:	INDICADOR:
V1	Qualidade dos Serviços Prestados
Objetivos: 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 dos patrimônios natural e cultural e na promoção do CAMINHOS DO MAR como destino turístico de referência.	
Parametrização: Diretrizes expostas no CONTRATO e no ANEXO II. 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.	
Forma de aferição da nota trimestral: Deverão ser observados e pontuados os seguintes quesitos, de acordo com a resposta dada ao questionamento formulado: Quesito 1. Os valores praticados nos ingressos, atrativos específicos, serviços de alimentação e produtos comercializados estão alinhados com os parâmetros do mercado? () Sim = 1. () Parcial = 0,5. () Não = 0. Quesito 2. A equipe contratada informa e orienta o público sobre regras básicas de conduta da visitação e informa sobre os atrativos do parque? () Sim = 1. () Parcial = 0,5. () Não = 0. Quesito 3. A equipe possui um número de profissionais adequado para atender a demanda de público? (Verificar também a Portaria FF sobre número de visitantes por guia/monitor).	

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

- () Sim = 1.
() Parcial = 0,5.
() Não = 0.

Quesito 4. É observada a ocorrência de filas na prestação dos diversos serviços do CAMINHOS DO MAR?

- () Sim = 0.
() Parcial = 0,5.
() Não = 1.

Quesito 5. Os uniformes da equipe estão em bom estado de conservação?

- () Sim = 1.
() Parcial = 0,5.
() Não = 0.

Quesito 6. Os equipamentos utilizados para a prática das atividades estão em bom estado de conservação ou na validade?

- () Sim = 1.
() Parcial = 0,5.
() Não = 0.

Quesito 7. Alimentos e bebidas estão armazenados corretamente?

- () Sim = 1.
() Parcial = 0,5.
() Não = 0.

Quesito 8. A preparação e montagem das refeições são realizadas dentro dos padrões estabelecidos pelas normas?

- () Sim = 1.
() Parcial = 0,5.
() Não = 0.

Quesito 9. As orientações de identidade visual da FF e da Unidade estão sendo seguidas?

- () Sim = 1.
() Parcial = 0,5.
() Não = 0.

Quesito 10. Existe sistema de cobrança por meio de dinheiro, cartão de crédito/ débito e sites online?

- () Sim = 1.
() Parcial = 0,5.
() Não = 0.

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

A nota da avaliação trimestral do indicador será o somatório dos pontos atribuídos conforme as respostas aos quesitos.

Para levantamento de informações complementares, verificar:

- registros da CONCESSIONÁRIA
- registros do Gestor da Unidade de Conservação.

Relatório:

O relatório deverá avaliar a qualidade dos serviços prestados, apontando as boas práticas e soluções, assim como possíveis pontos falhos e recomendações de melhorias no desempenho.

Verificador: VERIFICADOR INDEPENDENTE e Gestor da Unidade de Conservação.

Localização:
Toda área objeto da CONCESSÃO.

Periodicidade: Trimestral

Ativação: a partir do segundo semestre após o início de operação.

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Item: V2	INDICADOR: Atendimento ao Visitante
Objetivos: Medir a capacidade da CONCESSIONÁRIA no serviço de atendimento aos visitantes, aos registros relacionados à visitação, bem como as informações disponíveis aos visitantes que auxiliam na qualidade da visitação no Parque.	
Parametrização: Diretrizes expostas no CONTRATO e no ANEXO II, referentes aos atendimentos aos USUÁRIOS. 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 visitação e o Parque.	
Forma de aferição da nota trimestral: Deverão ser observados e pontuados os seguintes quesitos, de acordo com a resposta dada ao questionamento formulado: Quesito 1. Existe equipe destinada ao atendimento do visitante nas infraestruturas e atrativos do parque? () Sim = 1. () Parcial = 0,5. () Não = 0. Quesito 2. Existe a disponibilidade de atendimento ao visitante por meio telefônico e correio eletrônico? () Sim = 1. () Parcial = 0,5. () Não = 0. Quesito 3. Existe processo interno de avaliação do serviço prestado e atendimento às solicitações dos USUÁRIOS? () Sim = 1. () Parcial = 0,5. () Não = 0. Quesito 4. Os sistemas de controle dos visitantes, com atributos para qualificação e tipificação do fluxo e perfil do visitante nos postos de controle e acesso do CAMINHOS DO MAR, estão em funcionamento?	

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

- () Sim = 1.
() Parcial = 0,5.
() Não = 0.

Quesito 5. Existem placas informativas e de sinalização nas infraestruturas, de modo a direcionar os USUÁRIOS?

- () Sim = 1.
() Parcial = 0,5.
() Não = 0.

Quesito 6. É disponibilizado material de apoio para visitação, tais como folhetos, guia do parque e mapa?

- () Sim = 1.
() Parcial = 0,5.
() Não = 0.

Quesito 7. Existem ações de fomento a visitação de escolas públicas e privadas?

- () Sim = 1.
() Parcial = 0,5.
() Não = 0.

Quesito 8. Existem ações de fomento a pesquisas?

- () Sim = 1.
() Parcial = 0,5.
() Não = 0.

Quesito 9. Foi implantada a Ouvidoria, disponível ao USUÁRIO?

- () Sim = 1.
() Parcial = 0,5.
() Não = 0.

Quesito 10. Existem ações de monitoramento de impacto da visitação nas trilhas?

- () Sim = 1.
() Parcial = 0,5.
() Não = 0.

A nota da avaliação trimestral do indicador será o somatório dos pontos atribuídos conforme as respostas aos quesitos.

Para levantamento de informações complementares, verificar:

- registros da CONCESSIONÁRIA
- registros do Gestor da Unidade de Conservação.

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Relatório: O relatório deverá avaliar a capacidade de atendimento ao visitante, apontando as boas práticas e soluções, assim como possíveis pontos falhos e recomendações de melhorias.	
Verificador: VERIFICADOR INDEPENDENTE e Gestor da Unidade de Conservação	Localização: Toda área objeto da CONCESSÃO.
Periodicidade: Trimestral	Ativação: a partir do segundo semestre após o início da operação.

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Item:	INDICADOR:																		
V3	Satisfação ao Visitante																		
Objetivos: Medir o grau de satisfação dos visitantes em relação à qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.																			
Parametrização: Diretrizes expostas no CONTRATO e no ANEXO II Elaboração de um questionário para pesquisa de satisfação dos visitantes do CAMINHOS DO MAR, para identificar o grau de satisfação dos visitantes e USUÁRIOS em relação à qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA e à experiência proporcionada pela visita, conforme Programa de Pesquisa para Avaliação da Satisfação do Visitante e Comunidade.																			
Forma de Medição: Deverão ser realizadas pesquisas junto aos visitantes através de questionário de satisfação a ser elaborado pela CONCESSIONÁRIA para aprovação do CONCEDENTE. A pesquisa deverá identificar os graus de satisfação e sintetizar as avaliações em um índice de satisfação geral (IS). O questionário deverá ser respondido por um número mínimo de 5% dos visitantes 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, além de questionamentos sobre o patamar de satisfação dos visitantes em relação aos serviços disponibilizados e sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA. Deverão ser utilizados os seguintes meios de verificação: - Apresentação de relatório sobre questionários de satisfação dos visitantes; - Questionários de satisfação dos visitantes.	<table> <tr> <th colspan="2">Sistema de pontuação</th></tr> <tr> <th>Critério</th><th>Nota</th></tr> <tr> <td>IS igual ou maior que 9</td><td>10</td></tr> <tr> <td>IS igual ou maior que 8 e menor que 9</td><td>9</td></tr> <tr> <td>IS igual ou maior que 7 e menor que 8</td><td>8</td></tr> <tr> <td>IS igual ou maior que 6 e menor que 7</td><td>7</td></tr> <tr> <td>IS igual ou maior que 5 e menor que 6</td><td>6</td></tr> <tr> <td>IS igual ou maior que 4 e menor que 5</td><td>5</td></tr> <tr> <td>IS igual ou maior que 3 e menor que 4</td><td>4</td></tr> </table>	Sistema de pontuação		Critério	Nota	IS igual ou maior que 9	10	IS igual ou maior que 8 e menor que 9	9	IS igual ou maior que 7 e menor que 8	8	IS igual ou maior que 6 e menor que 7	7	IS igual ou maior que 5 e menor que 6	6	IS igual ou maior que 4 e menor que 5	5	IS igual ou maior que 3 e menor que 4	4
Sistema de pontuação																			
Critério	Nota																		
IS igual ou maior que 9	10																		
IS igual ou maior que 8 e menor que 9	9																		
IS igual ou maior que 7 e menor que 8	8																		
IS igual ou maior que 6 e menor que 7	7																		
IS igual ou maior que 5 e menor que 6	6																		
IS igual ou maior que 4 e menor que 5	5																		
IS igual ou maior que 3 e menor que 4	4																		

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

	IS igual ou maior que 2 e menor que 3	3
	IS igual ou maior que 1 e menor que 2	2
	IS igual ou maior que 0 e menor que 1	0
Relatório: O relatório deverá avaliar a sensibilidade do instrumento de coleta de opinião, bem como os meios de aplicação da pesquisa, apontando as boas práticas e soluções, assim como possíveis pontos falhos e recomendações de melhorias.		
Verificador: VERIFICADOR INDEPENDENTE	Localização: Toda área objeto da CONCESSÃO.	
Periodicidade: Trimestral	Ativação: a partir do segundo semestre após o início de operação	

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

5. GRUPO DE INDICADORES DE INTEGRAÇÃO LOCAL (L)

Item: L1	INDICADOR: Capacitação de colaboradores e residentes do entorno
Objetivos: Incentivar a realização de ações para a capacitação dos colaboradores da CONCESSIONÁRIA e residentes locais ao longo do período da CONCESSÃO. O objetivo é a formação da população local, 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 CAMINHOS DO MAR e em outras atividades análogas no entorno do Parque.	
Parametrização: Diretrizes expostas no CONTRATO e no ANEXO II. Investimentos na capacitação e no treinamento de colaboradores e residentes locais sem vínculo empregatício direto com a CONCESSIONÁRIA. A capacitação poderá abranger distintas áreas temáticas de serviços e atender a todas as áreas funcionais da CONCESSÃO e de outras atividades análogas ao desenvolvimento sustentável do turismo do entorno, tais como: atendimento ao cliente, culinária, recreação, línguas estrangeiras, gestão de resíduos sólidos, conservação ambiental, saúde e bem-estar, destinação turística, eventos, planejamento e gestão de negócios, mercado e vendas, relações interpessoais, assim como outras atividades que a CONCESSIONÁRIA e o CONCEDENTE acreditem ser pertinentes. Para avaliação do INDICADOR, deve-se conferir a disponibilização e o cumprimento das ações de capacitação dos empregados e residentes locais pela CONCESSIONÁRIA.	
Forma de aferição da nota anual: Deverão ser observados e pontuados os seguintes quesitos, de acordo com a resposta dada ao questionamento formulado: Quesito 1. Existem comprovantes da realização de capacitações e treinamentos? (comprovante de despesa, relatórios, certificados, etc) () Sim = 1. () Parcial = 0,5. () Não = 0. Quesito 2. As capacitações tiveram programação estruturada e pelo menos 16 horas/aula? () Sim = 1. () Parcial = 0,5. () Não = 0.	

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Quesito 3. 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?

- () Sim = 1.
- () Parcial = 0,5.
- () Não = 0.

Quesito 4. O quadro de cursos oferecidos abrange distintas áreas temáticas de serviços, e se atende a todas as áreas funcionais da CONCESSÃO e de outras atividades análogas ao desenvolvimento sustentável do turismo?

- () Sim = 1.
- () Parcial = 0,5.
- () Não = 0.

Quesito 5. Os cursos são realizados com equipe qualificada para formação profissional, nos temas específicos?

- () Sim = 1.
- () Parcial = 0,5.
- () Não = 0.

Quesito 6. Nas capacitações e treinamentos realizados existiu a participação de residentes locais?

- () Sim = 1.
- () Parcial = 0,5.
- () Não = 0.

Quesito 7. Nas capacitações e treinamentos realizados existiu a participação de residentes locais sem vínculo empregatício direto ou indireto com a CONCESSIONÁRIA?

- () Sim = 1.
- () Parcial = 0,5.
- () Não = 0.

Quesito 8. Houve avaliação do curso por parte dos participantes?

- () Sim = 1.
- () Parcial = 0,5.
- () Não = 0.

Quesito 9. Avaliações dos participantes foram positivas em pelo menos 50% dos casos?

- () Sim = 1.
- () Parcial = 0,5.
- () Não = 0.

Quesito 10. Houve capacitações a respeito de conservação ambiental e unidades de conservação?

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

- () Sim = 1.
() Parcial = 0,5.
() Não = 0.

A nota da avaliação anual do indicador será o somatório dos pontos atribuídos conforme as respostas aos quesitos.

Para levantamento de informações complementares, verificar:

- registros da CONCESSIONÁRIA
- registros do Gestor da Unidade de Conservação.

Relatório:

O relatório deverá avaliar a realização das ações de capacitação e treinamento, apontando as boas práticas, equipe atuando de acordo com os conhecimentos e capacidades adquiridas, participação da comunidade do entorno, assim como possíveis pontos falhos e recomendações de melhorias.

Verificador: VERIFICADOR INDEPENDENTE e Gestor da Unidade de Conservação.

Localização:

Toda área objeto da CONCESSÃO.

Periodicidade: Anual

Ativação:

Segundo semestre após a assinatura do CONTRATO.