ANEXO I.7 – Indicadores de Desempenho

Sumário

[I- Metodologia de Cálculo dos Indicadores de Desempenho 2](#_Toc503193315)

[II- Grupo de Indicadores de Gestão (G) 4](#_Toc503193316)

[Efetividade na proteção do patrimônio e usuários do parque (G1) 4](#_Toc503193317)

[Efetividade na gestão de resíduos e limpeza (G2) 5](#_Toc503193318)

[Efetividade na manutenção de áreas verdes (G3) 6](#_Toc503193319)

[Efetividade na prevenção e combate a incêndios (G4) 7](#_Toc503193320)

[Efetividade no gerenciamento de riscos e contingências (G5) 8](#_Toc503193321)

[Efetividade na elaboração e apresentação de reportes (G6) 9](#_Toc503193322)

[Excelência operacional (G7) 10](#_Toc503193323)

[III- Grupo de Indicadores de Infraestrutura (I) 11](#_Toc503193324)

[Efetividade de prazo e qualidade (I1) 11](#_Toc503193325)

[Efetividade no fornecimento de água (I2) 13](#_Toc503193326)

[Efetividade nos sistemas de drenagem (I3) 14](#_Toc503193327)

[Efetividade no tratamento de esgoto (I4) 15](#_Toc503193328)

[Efetividade no fornecimento de energia (I5) 16](#_Toc503193329)

[Efetividade no sistema de trilhas (I6) 17](#_Toc503193330)

[IV- Grupo de Indicadores de Visitação (V) 18](#_Toc503193331)

[Disponibilidade de serviços e monitoria (V1) 18](#_Toc503193332)

[Excelência operacional (V2) 19](#_Toc503193333)

[Efetividade no registro de imagens de acesso ao parque (V3) 20](#_Toc503193334)

[Efetividade na cobrança de ingresso e cadastro (V4) 21](#_Toc503193335)

[Efetividade no sistema de monitoramento de impactos da visitação (V5) 22](#_Toc503193336)

[Efetividade no atendimento dos visitantes (V6) 23](#_Toc503193337)

[V- Grupo de Indicadores de Conhecimento e Satisfação da Comunidade (C) 24](#_Toc503193338)

[Efetividade na pesquisa científica (C1) 24](#_Toc503193339)

[Efetividade na pesquisa de satisfação do visitante e comunidade (C2) 26](#_Toc503193340)

[Efetividade na realização de eventos e ações de educação ambiental (C3) 27](#_Toc503193341)

[Efetividade no atendimento de escolas (C4) 29](#_Toc503193342)

[VI- Grupo de Indicadores de Desenvolvimento Local (D) 30](#_Toc503193343)

[Efetividade no encadeamento produtivo (D1) 30](#_Toc503193344)

[Efetividade no atendimento da comunidade (D2) 31](#_Toc503193345)

# I- Metodologia de Cálculo dos Indicadores de Desempenho

Na tabela abaixo estão estratificados todos os Indicadores de Desempenho, bem como a periodicidade de sua averiguação. Cada Indicador de Desempenho varia de 0 a 3 pontos e seus parâmetros estão descritos neste anexo. O Peso Relativo representa quantitativamente o percentual de participação de cada indicador no Grupo em que ele se insere. O Peso Grupo representa o percentual do devido Grupo no valor total dos Indicadores de Desempenho.

Por exemplo, o Grupo de Indicadores de Gestão (G) representa 30% do valor total dos Indicadores de Desempenho. O Indicador “G1 - Efetividade na proteção do patrimônio e usuários do parque” representa 20% (vinte por cento) do Grupo Gestão. Isso significa que este indicador, de forma individual, corresponde a 6% do valor total dos Indicadores de Desempenho (ID).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Grupo | Indicador | Periodicidade | Tipo | Peso Relativo | Peso Grupo |
| G | G1 | Trimestral | Obrigatório | 20,0% | 30% |
| G2 | Trimestral | Obrigatório | 20,0% |
| G3 | Trimestral | Obrigatório | 20,0% |
| G4 | Semestral | Obrigatório | 20,0% |
| G5 | Semestral | Obrigatório | 10,0% |
| G6 | Trimestral | Obrigatório | 10,0% |
| G7 | Anual | Opcional | 05,0% |
|  |  | | | | |
| I | I1 | Trimestral | Obrigatório | 16,0% | 25% |
| I2 | Semestral | Obrigatório | 16,0% |
| I3 | Semestral | Obrigatório | 16,0% |
| I4 | Semestral | Obrigatório | 16,0% |
| I5 | Semestral | Obrigatório | 16,0% |
| I6 | Semestral | Obrigatório | 20,0% |
|  |  | | | | |
| V | V1 | Trimestral | Obrigatório | 12,5% | 24% |
| V2 | Anual | Obrigatório | 12,5% |
| V3 | Trimestral | Obrigatório | 10,0% |
| V4 | Trimestral | Obrigatório | 10,0% |
| V5 | Trimestral | Obrigatório | 25,0% |
| V6 | Semestral | Obrigatório | 30,0% |
|  |  | | | | |
| C | C1 | Semestral | Obrigatório | 20,0% | 16% |
| C2 | Semestral | Obrigatório | 20,0% |
| C3 | Semestral | Obrigatório | 35,0% |
| C4 | Semestral | Obrigatório | 25,0% |
|  |  | | | | |
| D | D1 | Anual | Opcional | 20,0% | 5% |
| D2 | Anual | Obrigatório | 100,0% |

O valor total dos Indicadores de Desempenho (ID) é calculado pela seguinte fórmula:

Nesta fórmula, leia-se:

Os Indicadores de Desempenho (ID) G7 e D1 são opcionais, ou seja, o seu não atendimento não gera penalidades para a Concessionária. Por outro lado, o seu atendimento poderá aumentar o ID, sendo que este não pode ultrapassar o valor máximo de 3,000. Ou seja, se o somatório acima for maior do que 3,000 considera-se que o valor do ID será 3,000.

A Metodologia de Cálculo dos Indicadores de Desempenho poderá ser revista anualmente, mediante solicitação de qualquer uma das partes, de maneira justificada, visando sua melhor adequação e atendimento dos objetivos de criação da Unidades de Conservação. Os ajustes a serem implementados passaram a vigorar no ano posterior.

Caso a CONCESSIONÁRIA tenha resultado igual a zero em qualquer um dos indicadores por dois anos consecutivos, a mesma poderá ser penalizada em 0,5% a mais de outorga vaiável.

A porcentagem do Faturamento Bruto a ser descontado anualmente, referente a outorga variável, se dará de acordo com a seguinte tabela:

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **Valor Reduzido da Outorga Variável** |
| de 0,000 a 2,399 | 0% |
| de 2,400 a 2,549 | 0,5% |
| de 2,550 a 2,699 | 1,0% |
| de 2,700 a 2,799 | 1,5% |
| de 2,800 a 2,899 | 2,0% |
| de 2,900 a 3,000 | 2,5% |

Esta Tabela ilustra que se o ID resultante, em um determinado ano, variar de 0,000 a 2,399, não haverá desconto da Outorga Variável.

Se o ID resultante da Concessionária variar de 2,400 a 2,549, ela receberá um desconto de 0,5% do faturamento bruto à outorga variável.

Se o ID resultante variar de 2,550 a 2,699, a Concessionária receberá um desconto de 1,0% do faturamento bruto à outorga variável.

Se o ID resultante variar de 2,700 a 2,799, a Concessionária receberá um desconto de 1,5% do faturamento bruto à outorga variável.

Se o ID resultante variar de 2,800 a 2,899, a Concessionária receberá um desconto de 2,0% do faturamento bruto à outorga variável.

Se o ID resultante varia de 2,900 a 3,000, a Concessionária receberá um desconto de 2,5% do faturamento bruto à outorga variável.

O resultado do ID de um ano irá incidir sobre o valor a pagar no período subsequente, conforme data definida em contrato.

A CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE poderão propor mudanças no caderno de indicadores, a qualquer tempo e mediante justificativa, visando sua melhor adequação. As alterações poderão ser realizadas mediante comum acordo entre as partes.

# II- Grupo de Indicadores de Gestão (G)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Item:**  G1 | **Indicador:** Efetividade na proteção do patrimônio e usuários do parque (G1) | |
| **Objetivos:** Não permitir qualquer tipo de dano ao patrimônio e aos usuários nas áreas objeto de concessão. | | |
| **Forma de Medição:**  Vistoria para constatação de:   * danos (em qualquer nível) causados por intervenção humana ao patrimônio natural, histórico-cultural e demais infraestruturas da UC; * danos (em qualquer nível) causados por ação de terceiros em relação aos usuários do parque, seja ele na forma de danos físicos a pessoa ou em relação ao seu patrimônio pessoal; * existência de caderno de registros de ocorrências devidamente atualizado; * reparação do dano no período de até 48 horas após constatada ocorrência.   Relatar os eventuais danos com fotos, localização e descrição da ocorrência. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da unidade de conservação - UC para levantamento de informações complementares.    *\*Não se incluem nesse caso os danos causados por intempéries naturais.* | | |  |  | | --- | --- | | Sistema de pontuação | | |  | | | Critério | Nota | | Não houve nenhum tipo de dano | 3 | | Houve dano ou não há caderno de registros de ocorrência atualizado | 0 |   O relatório deverá identificar a quantidade de ocorrências no período avaliado e a efetividade do cumprimento das atividades inerentes a função de segurança contra danos ao patrimônio e usuários do parque, apontando possíveis pontos falhos, recomendações de melhorias e propostas de atuação preventiva. |
| **Verificador:**  Verificador independente | | **Localização:**  Toda área objeto da concessão |
| **Periodicidade:**  Trimestral | | **Ativação:** a partir do primeiro trimestre após a assinatura do contrato. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Item:**  G2 | **Indicador:** Efetividade na gestão de resíduos e limpeza (G2) | |
| **Objetivos:** O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA na limpeza predial dos imóveis e sanitários sob sua responsabilidade, mantendo-os em condições adequadas de uso e higiene, assim como na coleta interna, armazenamento e destinação adequada de todos resíduos gerados na área objeto de concessão, observando as melhores práticas de proteção do meio ambiente. | | |
| **Forma de Medição:**  Vistoria para constatação de:   * presença de resíduos em locais inadequados; * coletores em quantidade e tamanho adequado; * coletores e espaços de armazenamento que não permitam acesso de animais; * separação dos resíduos para coleta seletiva; * realização adequada da limpeza de imóveis; * sanitários adequadamente limpos e higienizados, com adequada frequência; * sanitários com adequado fornecimento de produtos de higiene como sabonete e papel toalha.   Relatar as irregularidades (eventuais pontos não atendidos) com fotos, par de coordenadas e descrição da ocorrência. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares e nível de satisfação do visitante conforme resultados do programa de pesquisa. | | O relatório deverá avaliar a efetividade do cumprimento das atividades inerentes a função de limpeza e gestão de resíduos, apontando possíveis pontos falhos, recomendações de melhorias. |
| **Verificador:**  Verificador independente | | **Localização:**  Toda área objeto da concessão e demais áreas sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA (alojamento de pesquisa e escritório do órgão gestor UC) |
| **Periodicidade:**  Trimestral | | **Ativação:** a partir do primeiro trimestre após a assinatura do contrato. |
| **Item:**  G3 | **Indicador:** Efetividade na manutenção de áreas verdes (G3) | |
| **Objetivos:**  O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA na manutenção de áreas verdes e serviços de jardinagem nas áreas objeto de concessão ou sob sua responsabilidade, mantendo-as em condições adequadas de uso. | | |
| **Forma de Medição:**  Vistoria para constatação de:   * manutenção de jardins com uso de espécies autóctones, áreas gramadas roçadas adequadamente, com recolhimento de folhas e galhos caídos nas áreas construídas, dentro da área de circulação com exceção das trilhas, além de poda adequada em arbustos e árvores junto a residências e fiações, realizada com acompanhamento de especialista * manutenção de áreas verdes das trillhas será tratada em ficha específica referente as trilhas.   Relatar as irregularidades (eventuais pontos não atendidos) com fotos, par de coordenadas e descrição da ocorrência. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares e nível de satisfação do visitante conforme resultados do programa de pesquisa. | | O relatório deverá avaliar a efetividade do cumprimento da atividade de manutenção de áreas verdes, apontando possíveis pontos falhos e recomendações de melhorias. |
| **Verificador:**  Verificador independente | | **Localização:**  Toda área objeto de concessão ou sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA (alojamento de pesquisa e escritório do órgão gestor da UC) |
| **Periodicidade:**  Trimestral | | **Ativação:** a partir do primeiro trimestre após a assinatura do contrato. |
| **Item:**  G4 | **Indicador:** Efetividade na prevenção e combate a incêndios (G4) | |
| **Objetivos:**  O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA na prevenção e combate a incêndios nas áreas de uso público objeto da concessão. | | |
| **Forma de Medição:**  Vistoria para constatação de:   * realização de vistoria do corpo de bombeiros em todas as áreas de uso sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, para emissão de auto de vistoria – AVCB; * AVCB com do prazo de validade vigente; * existência de brigada com devida capacitação e disponibilidade para pronto atendimento; * existência de equipamentos de combate a incêndio dentro do prazo de validade; * existência de caderno de registros de ocorrências devidamente atualizado.   Relatar as irregularidades (eventuais pontos não atendidos) com fotos, par de coordenadas e descrição do problema observado. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares e nível de satisfação do visitante conforme resultados do programa de pesquisa. | | |  |  | | --- | --- | | **SISTEMA DE PONTUAÇÃO** | | | **Critério** | **Nota** | | Não houve nenhum tipo de irregularidade | 3 | | Houve algum tipo de irregularidade | 0 |   O relatório deverá avaliar a efetividade do cumprimento das atividades de prevenção e combate a incêndios, apontando possíveis pontos falhos, e recomendações de melhorias. |
| **Verificador:**  Verificador independente | | **Localização:**  Toda área objeto de concessão |
| **Periodicidade:**  Semestral (junho e novembro) | | **Ativação:** nos meses de junho e novembro após a assinatura do contrato (o que ocorrer primeiro). |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Item:**  G5 | **Indicador:** Efetividade no gerenciamento de riscos e contingências (G5) | |
| **Objetivos:**  O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA no gerenciamento de riscos e contingências nas áreas de uso público objeto da concessão. | | |
| **Forma de Medição:**  Vistoria para constatação de:   * atendimento das normativas vigentes e documentos de gestão, que estabelecem o roteiro e requisitos para elaboração do Plano de Gerenciamento de Riscos e Contingências - PGRC; * Plano de Gerenciamento de Riscos e Contingências - PGRC elaborado em até 90 dias após assinatura do contrato, e aprovado pelo PODER CONCEDENTE; * capacidade de atendimento em primeiros socorros, com equipamentos e equipe suficiente, e devidamente capacitados, durante todo o período de funcionamento do parque; * contratação de seguro (usuário, patrimonial, incêndio e responsabilidade civil); * existência de caderno de registros de ocorrências, ações e resultados devidamente atualizado.   Relatar as irregularidades (eventuais pontos não atendidos) e ocorrências (acidentes ou incidentes) com fotos, par de coordenadas e descrição. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares e nível de satisfação do visitante conforme resultados do programa de pesquisa. | | |  |  | | --- | --- | | **SISTEMA DE PONTUAÇÃO** | | | **Critério** | **Nota** | | nenhum tipo de ocorrência e atende todos itens avaliados | 3 | | Um incidente e atende todos itens avaliados | 2 | | Dois incidentes e atende todos itens avaliados | 1 | | Mais de duas ocorrências ou não atende algum dos itens avaliados | 0 |   O relatório deverá avaliar a efetividade do cumprimento das atividades de gerenciamento de riscos e contingências, apontando possíveis pontos falhos, e recomendações de melhorias. |
| **Verificador:** Verificador independente | | **Localização:**Toda área objeto de concessão |
| **Periodicidade:** Semestral (a contar da data de aprovação do PGRC. | | **Ativação:** a partir da aprovação do PGRC. |
| **Item:**  G6 | **Indicador:** Efetividade na elaboração e apresentação de reportes (G6) | |
| **Objetivos:**  O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA no fornecimento dos reportes (planos ou relatórios) necessários para o PODER CONCEDENTE. | | |
| **Forma de Medição:**  Vistoria para constatação de:   * atendimento de prazos na entrega dos reportes necessários considerando todos os encargos da CONCESSIONÁRIA; * conteúdo adequado ao que foi solicitado, a ser validado pelo PODER CONCEDENTE no prazo de 30 dias, podendo ser prorrogado mediante justificativa.   Relatar as irregularidades (eventuais pontos não atendidos) com um breve descritivo. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares. | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  |  | | --- | --- | | **SISTEMA DE PONTUAÇÃO** | | | **Critério** | **Nota** | | Não houve nenhum tipo de irregularidade | 3 | | Houve algum tipo de irregularidade | 0 | |   O relatório deverá avaliar a efetividade na elaboração e apresentação de reportes, apontando possíveis pontos falhos, e recomendações de melhorias. |
| **Verificador:**  Verificador independente | | **Localização:**  Toda área objeto de concessão |
| **Periodicidade:**  Trimestral | | **Ativação:** a partir do primeiro trimestre após a assinatura do contrato. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Item:**  G7 | **Indicador:** Excelência operacional (G7) | |
| **Objetivos:**  O indicador deve medir o grau de excelência operacional da CONCESSIONÁRIA, em caráter facultativo, no desempenho de suas atividades. | | |
| **Forma de Medição:**  Vistoria para constatação de:   * existência de certificações em suas atividades, tais como:   + ISO 14001;   + ISO 9001;   + ISO 26000;   + OSHAS 18001;   + Sistema de Gestão da Segurança - SGS   Relatar quais as certificações existentes, validade e regularidade do agente credenciador.    A pontuação obtida poderá impactar apenas de forma positiva na pontuação geral de desempenho, e nunca de forma negativa, caso não exista nenhuma certificação. | | |  |  | | --- | --- | | **SISTEMA DE PONTUAÇÃO** | | | **Critério** | **Nota** | | 3 ou mais certificações | 3 | | Duas certificações | 2 | | Uma certificação | 1 | | Nenhuma certificação | 0 | |
| **Verificador:**  Verificador independente | | **Localização:**  Toda área objeto de concessão |
| **Periodicidade:**  Anual | | **Ativação:** opcional |

# III- Grupo de Indicadores de Infraestrutura (I)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Item:**  I1 | **Indicador:**  Efetividade de prazo e qualidade (I1) | |
| **Objetivos:** O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA no atendimento de prazos e qualidade técnica de execução nos serviços de manutenção, reformas e obras nas áreas objeto de concessão. | | |
| **Forma de Medição:**  Vistoria para constatação de:   1. Elaboração de cronograma de execução de todo tipo de intervenção (manutenção, reformas e novas obras) de infraestrutura; 2. Atendimento dos prazos estabelecidos nos cronogramas; 3. Atendimento das normas técnicas e licenças aplicáveis, a partir de cronograma pré estabelecido e aprovado pelo PODER CONCEDENTE 4. Recolhimento de ART quando aplicável; 5. Apresentação de projetos para reformas e construção de novas estruturas, para aprovação prévia do PODER CONCEDENTE; 6. Manter todas as edificações e estruturas **em uso** em adequadas condições de conservação e funcionamento.   Relatar as irregularidades/ocorrências (pontos não atendidos), e quando possível apresentar fotos, par de coordenadas e descrição. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares e nível de satisfação do visitante conforme resultados do programa de pesquisa.  Imóveis e estruturas localizadas nas áreas objeto de concessão, que não forem utilizadas pela CONCESSIONÁRIA, deverão ser mantidas da mesma forma em que foram recebidas pelo PODER CONCEDENTE na assinatura do contrato. | | O relatório deverá avaliar a efetividade do cumprimento das demandas de infraestrutura, apontando possíveis pontos falhos, e recomendações de melhorias. |
| **Verificador:** Verificador independente | | **Localização:** Toda área objeto de concessão |
| **Periodicidade:** Trimestral | | **Ativação:**conforme cronograma aprovado |
| **Item:**  I2 | **Indicador:** Efetividade no fornecimento de água (I2) | |
| **Objetivos:**  O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA na captação, tratamento, armazenamento e distribuição de água nas áreas objeto de concessão. | | |
| **Forma de Medição:**  Vistoria para constatação de:   1. Atendimento das normas técnicas e licenças aplicáveis no fornecimento de água (captação, tratamento, armazenamento e distribuição); 2. Ocorrência de problemas no fornecimento de água, em decorrência de problemas de captação, armazenamento ou distribuição, incluindo a oferta de água abaixo da demanda; 3. Emissão de laudo com resultado de análise do tratamento de água conforme normas vigentes, e realizado de acordo com procedimentos homologados, feito por entidades credenciadas.   Relatar as irregularidades/ocorrências (pontos não atendidos), considerando ocorrências sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, e quando possível apresentar fotos, par de coordenadas e descrição. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares. | | O relatório deverá avaliar a efetividade do cumprimento das demandas de fornecimento de água, apontando possíveis pontos falhos, e recomendações de melhorias. |
| **Verificador:**  Verificador independente | | **Localização:**  Toda área objeto de concessão |
| **Periodicidade:**  Semestral | | **Ativação:** a partir do 13º mês da assinatura do contrato. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Item:**  I3 | **Indicador:** Efetividade nos sistemas de drenagem (I3) | |
| **Objetivos:**  O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA em garantir o adequado funcionamento dos sistemas de drenagem nas áreas objeto de concessão. | | |
| **Forma de Medição:**  Vistoria para constatação de:   * Ocorrência de problemas associados a um sistema inadequado de drenagem, exceto por aqueles associados a eventos climáticos extremos (acima das máximas históricas).   Relatar as irregularidades/ocorrências, e quando possível apresentar fotos, par de coordenadas e descrição. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares. | | O relatório deverá avaliar a efetividade do cumprimento das demandas de drenagem, apontando possíveis pontos falhos, e recomendações de melhorias. |
| **Verificador:**  Verificador independente | | **Localização:**  Toda área objeto de concessão |
| **Periodicidade:**  Semestral | | **Ativação:** a partir da assinatura do contrato. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Item:**  I4 | **Indicador:** Efetividade no tratamento de esgoto (I4) | |
| **Objetivos:**  O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA na implantação e manutenção de um sistema de tratamento de esgoto nas áreas objeto de concessão. | | |
| **Forma de Medição:**  Vistoria para constatação de:   1. Atendimento das normas técnicas na implantação de um sistema de tratamento de esgoto; 2. Ocorrência de problemas sistema de tratamento, seja ele por problemas de dimensionamento do projeto, de execução ou de manutenção; 3. Emissão de laudo com resultado de análise do tratamento de esgoto, assim como para a adequada destinação dos resíduos dos tanques sépticos, conforme normas vigentes e realizados de acordo com procedimentos homologados, feito por entidades credenciadas.   Relatar as irregularidades/ocorrências (pontos não atendidos), e quando possível apresentar fotos, par de coordenadas e descrição. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares. | | O relatório deverá avaliar a efetividade do cumprimento das demandas de tratamento de esgoto, apontando possíveis pontos falhos, e recomendações de melhorias. |
| **Verificador:**  Verificador independente | | **Localização:**  Toda área objeto de concessão |
| **Periodicidade:**  Semestral | | **Ativação:** a partir da assinatura do contrato. |
| **Item:**  I5 | **Indicador:** Efetividade no fornecimento de energia (I5) | |
| **Objetivos:**  O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA no fornecimento de energia nas áreas objeto de concessão. | | |
| **Forma de Medição:**  Vistoria para constatação de:   1. Atendimento das normas técnicas e licenças aplicáveis no fornecimento de energia (geração, armazenamento e distribuição); 2. Ocorrência de problemas no fornecimento de energia, incluindo a oferta abaixo da demanda, ou em caso de não individualização do sistema de medição, quando necessário; 3. Acidentes, sejam eles com visitantes ou fauna local   Relatar as irregularidades/ocorrências (pontos não atendidos), considerando ocorrências sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, e quando possível apresentar fotos, localização e descrição. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares. | | O relatório deverá avaliar a efetividade do cumprimento das demandas de fornecimento de energia, apontando possíveis pontos falhos, e recomendações de melhorias. |
| **Verificador:**  Verificador independente | | **Localização:**  Toda área objeto de concessão |
| **Periodicidade:**  Semestral | | **Ativação:** a partir da assinatura do contrato. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Item:**  I6 | **Indicador:** Efetividade no sistema de trilhas (I6) | |
| **Objetivos:**  O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA na implementação e manutenção de um sistema de trilhas nas áreas objeto de concessão. | | |
| **Forma de Medição:**  Vistoria para constatação de:   1. Elaboração de cronograma de execução de todo tipo de intervenção (manutenção, reformas, sinalização e novas obras) no sistema de trilhas; 2. Atendimento dos prazos estabelecidos nos cronogramas; 3. Atendimento das normas técnicas e orientações do Manual de Construção e Manutenção de Trilhas da Secretaria do Meio Ambiente; 4. Recolhimento de ART quando aplicável; 5. Apresentação de projetos para reformas e construção de novas estruturas, incluindo de sinalização, para aprovação prévia do PODER CONCEDENTE; 6. Manter todas as trilhas e sua sinalização, em adequadas condições de conservação e funcionamento, promovendo a educação ambiental; 7. Oferecer ao menos uma trilha acessível para pessoas com deficiência;   Relatar as irregularidades/ocorrências (pontos não atendidos), e quando possível apresentar fotos, par de coordenadas e descrição. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares e nível de satisfação do visitante conforme resultados do programa de pesquisa. | | O relatório deverá avaliar a efetividade do cumprimento das demandas do sistema de trilhas, apontando possíveis pontos falhos, e recomendações de melhorias. |
| **Verificador:**  Verificador independente | | **Localização:**  Toda área objeto de concessão |
| **Periodicidade:**  Semestral | | **Ativação:** a partir do 13º mês da assinatura do contrato. |

# IV- Grupo de Indicadores de Visitação (V)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item:**  V1 | **Indicador:** Disponibilidade de serviços turísticos e monitoria (V1) | | |
| **Objetivos:** O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA na disponibilização de serviços turísticos aos visitantes e monitoria nas áreas objeto de concessão. | | | |
| **Forma de Medição:**  Vistoria para constatação de:   1. Fornecimento, no mínimo, os seguintes serviços: loja de souvenir/artesanato, transporte interno, um restaurante, uma lanchonete/cafeteria e um centro de aventuras, observados os prazos estabelecidos no Termo de Referência e conforme especificações nos encargos da CONCESSIONÁRIA; 2. Disponibilização de monitoria em quantidade e qualidade adequada para atendimento dos visitantes conforme especificações nos encargos; 3. Ampliar a capacidade de atendimento do estacionamento, conforme encargos 4. Manter os serviços em adequadas condições de funcionamento; 5. Atendimento das normas ABNT conforme portfólio de atividades e obtenção das licenças necessárias no desenvolvimento das atividades.   Relatar as irregularidades/ocorrências (pontos não atendidos), e quando possível apresentar fotos, par de coordenadas e descrição. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares e nível de satisfação do visitante conforme resultados do programa de pesquisa. | | | O relatório deverá avaliar a efetividade do cumprimento das demandas de serviços turísticos, apontando possíveis pontos falhos, e recomendações de melhorias. |
| **Verificador:** Verificador independente | | | **Localização:** Toda área objeto de concessão |
| **Periodicidade:**  Trimestral | | | **Ativação:** a partir do primeiro trimestre após a assinatura do contrato. |
| **Item:**  V2 | **Indicador:** Excelência operacional (V2) | | |
| **Objetivos:**  O indicador deve medir o grau de excelência operacional da CONCESSIONÁRIA no desempenho de suas atividades de ecoturismo e turismo de aventura. | | | |
| **Forma de Medição:**  Vistoria para constatação de:   * existência de CADASTUR para as atividades de turismo; * Sistema de Gestão de Segurança - SGS implementado.   Relatar a existência do CADASTUR no Ministério do Turismo com validade vigente, e SGS implementado, conforme procedimentos definidos na ABNT NBR ISO 21101. | |  | |
| **Verificador:**  Verificador independente | | **Localização:**  Toda área objeto de concessão | |
| **Periodicidade:**  Anual | | **Ativação:** a partir do 13º mês da assinatura do contrato. | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Item:**  V3 | **Indicador:**  Efetividade no registro de imagens de acesso ao parque (V3) | | | |
| **Objetivos:** O indicador deve medir o desempenho da CONCESSIONÁRIA na geração e registro de imagens digitais durante 24 horas nas áreas objeto de concessão. | | | | |
| **Forma de Medição:**  Vistoria para constatação de:   * Cobertura de áreas pré-definidas nos Encargos da CONCESSIONÁRIA; * Disponibilidade de sistema de consultas ao vivo; * Capacidade de aproximação da imagem leitura de número das placas de veículos nos acessos ao parque; * Disponibilidade de ferramenta de busca de imagens em banco de dados de armazenamento pelo prazo mínimo de 6 meses; * Respeito ao horário de funcionamento do parque, com tolerância de 30 minutos após sua hora limite de saída; * Existência de caderno de registros de ocorrências devidamente atualizado.   Para avaliar o respeito ao horário de funcionamento do parque, o verificador deve fazer uma investigação aleatória sobre amostra de imagens de veículos no parque após seu horário de fechamento, utilizando os critérios abaixo:   * 5% de erro amostral; * 95% de nível de confiança;   população sendo a média mensal do número total de passagens de veículos nos últimos 12 meses, anteriores à data de realização da medição  Relatar pontos não atendidos, com par de coordenadas e descrição da ocorrência. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares. | | | | O relatório deverá descrever as ocorrências no período e a efetividade do sistema de geração e registro de imagens, e de respeito ao horário de funcionamento do parque, apontando possíveis pontos falhos, e recomendações de melhorias. |
| **Verificador:**  Verificador independente | | | | **Localização:**  Toda área objeto da concessão |
| **Periodicidade:**  Trimestral | | | | **Ativação:** a partir do primeiro trimestre após a assinatura do contrato. |
| **Item:**  V4 | **Indicador:** Efetividade na cobrança de ingresso e cadastro (V4) | | | |
| **Objetivos:**  O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA no serviço de cobrança de ingresso e cadastro de visitantes nas áreas objeto da concessão. | | | | |
| **Forma de Medição:**  Vistoria para constatação de:   * realização da cobrança conforme política tarifária definidas nos Encargos da CONCESSIONÁRIA; * cadastro para identificação dos moradores do município de Campos do Jordão e funcionários; * existência de caderno de registros atualizado de ocorrências e caracterização do fluxo de visitantes, conforme informações mínimas definidas no encargo de controle de acesso.   O verificador deverá fazer uma investigação aleatória em campo sobre uma amostra de visitantes, para constatar a assertividade da cobrança e cadastro utilizando os critérios abaixo:   * 5% de erro amostral; * 95% de nível de confiança; * população sendo a média mensal do número total de acessos dos últimos 12 meses, anteriores à data de realização da medição.   Relatar as irregularidades (eventuais pontos não atendidos) com fotos, par de coordenadas e descrição do problema observado. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares. | | | |  |  | | --- | --- | | **SISTEMA DE PONTUAÇÃO** | | | **Critério** | **Nota** | | Não houve nenhum tipo de irregularidade | 3 | | Houve algum tipo de irregularidade | 0 |   O relatório deverá avaliar a efetividade no sistema de cobrança e cadastro, apontando possíveis pontos falhos, e recomendações de melhorias. | |
| **Verificador:**  Verificador independente | | | **Localização:**  Toda área objeto de concessão | |
| **Periodicidade:**  Trimestral | | | **Ativação:** a partir do primeiro trimestre após a assinatura do contrato. | |
| **Item:**  V5 | **Indicador:** Efetividade no sistema de monitoramento de impactos da visitação (V5) | | | |
| **Objetivos:** O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA na elaboração e implementação de um Sistema de Monitoramento de Impactos da Visitação - MIV | | | | |
| **Forma de Medição:**  Vistoria para constatação de:   * Plano de Monitoramento de Impactos da Visitação elaborado em até 90 dias, e aprovado pelo PODER CONCEDENTE, elaborado conforme Manual de Monitoramento e Gestão dos Impactos da Visitação em Unidades de Conservação da Fundação Florestal / SMA; * Realização de todas as ações de monitoramento, respeito a limites e mitigação dos impactos conforme prazos e metas definidos no MIV aprovado pelo PODER CONCEDENTE; * Existência de caderno de registros de ocorrências, ações e resultados, devidamente atualizado, que será utilizado para elaboração de relatório para o PODER CONCEDENTE.   Relatar as irregularidades (eventuais pontos não atendidos) e ocorrências (não atendimento do MIV) com fotos, par de coordenadas e descrição da ocorrência.  Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares. | | O relatório deverá avaliar a efetividade no Sistema de Monitoramento dos Impactos da Visitação, apontando possíveis pontos falhos e recomendações de melhorias. | | |
| **Verificador:**  Verificador independente | | **Localização:**  Toda área objeto de concessão | | |
| **Periodicidade:**  Trimestral | | **Ativação:** a partir do primeiro trimestre após a assinatura do contrato. | | |
| **Item:**  V6 | **Indicador:** Efetividade no atendimento dos visitantes (V6) | | | |
| **Objetivos:**  O indicador deve medir a capacidade geral da CONCESSIONÁRIA de atendimento das necessidades de visitação conforme escopo de encargos. | | | | |
| **Forma de Medição:**  Constatação do:   * Nível de satisfação geral dos visitantes em relação a todo o escopo de encargos da CONCESSIONÁRIA, definido conforme resultado do programa de pesquisa de satisfação implementado.     Em caso de reincidência de avaliações iguais ou menores a nota 2 (dois) no período de 12 (doze) meses, automaticamente seu resultado será igual a zero. | | O relatório deverá apresentar o nível de satisfação dos visitantes, apontando possíveis recomendações de melhorias. | | |
| **Verificador:**  Verificador independente | | **Localização:**  Toda área objeto de concessão | | |
| **Periodicidade:**  Semestral | | **Ativação:** a partir da assinatura do contrato. | | |

# V- Grupo de Indicadores de Conhecimento e Satisfação da Comunidade (C)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Item:**  C1 | **Indicador:**  Efetividade no apoio a pesquisa científica (C1) | |
| **Objetivos:** O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA no apoio a pesquisa científica nas áreas de uso público objeto de concessão. | | |
| Forma de Medição:  Vistoria para constatação de:   * Estímulo ao compartilhamento dos resultados dos projetos para difusão do conhecimento; * Ações de apoio e incentivo à realização de pesquisas, incluindo atendimento e preços diferenciados nos serviços de alimentação e hopedagem; * Existência de caderno de registros de ocorrências, ações e resultados, devidamente atualizado, que será utilizado para elaboração de relatório para o PODER CONCEDENTE.   Em caso de reincidência de avaliações iguais ou menores a nota 2 (dois) no período de 12 (doze) meses, automaticamente seu resultado será igual a zero.Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares. | | O relatório deverá avaliar a efetividade no apoio ao desenvolvimento da pesquisa científica, apontando possíveis pontos falhos e recomendações de melhorias. |
| **Verificador:** Verificador independente | | **Localização:** área objeto de concessão |
| **Periodicidade:** Semestral | | **Ativação:** a partir da assinatura do contrato. |
| **Item:**  C2 | **Indicador:** Efetividade na aplicação da pesquisa de satisfação do visitante e comunidade (C2) | |
| **Objetivos:**  O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA no desenvolvimento de um programa de pesquisa para avaliar o nível de satisfação dos visitantes e comunidade de Campos do Jordão considerando todo o escopo dos encargos. | | |
| Forma de Medição:  Vistoria para constatação de:   * Programa de Pesquisa elaborado pela CONCESSIONÁRIA em até 90 dias após a assinatura do contrato de concessão, conforme roteiro mínimo e critérios estatísticos especificados no seu encargo; * Programa de Pesquisa implementado pela CONCESSIONÁRIA conforme aprovado pelo PODER CONCEDENTE; * Existência de caderno de registros de ações e resultados, devidamente atualizado, que será utilizado pela CONCESSIONÁRIA para elaboração de relatório para o PODER CONCEDENTE.   Relatar as irregularidades (eventuais pontos não atendidos) com descrição da ocorrência.  Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares. | | O relatório deverá avaliar a efetividade no desenvolvimento de um programa de pesquisa de satisfação dos visitantes e comunidade de Campos do Jordão, apontando possíveis pontos falhos e recomendações de melhorias, conforme resultado da verificação. |
| **Verificador:**  Verificador independente | | **Localização:**  Toda área objeto de concessão |
| **Periodicidade:**  Semestral | | **Ativação:** a partir do quarto mês após a assinatura do contrato. |
| **Item:** C3 | **Indicador:**Efetividade na realização de eventos e ações de educação ambiental (C3) | |
| **Objetivos:** O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA no desenvolvimento de eventos e ações de educação ambiental. | | |
| Forma de Medição: Vistoria para constatação de:   * Ações de orientação quanto à conduta do visitante, para não alimentar os animais e que promovam uma relação harmoniosa com meio local; * Existência de pelo menos um espaço com exposições permanentes, com conteúdo educativo e interativo sobre o patrimônio natural e histórico-cultural; * Realização de pelo menos um evento ou ação (exemplo: publicação), em especial nas datas comemorativas, para promover temáticas ambientais e que estejam alinhadas ao Programa de Educação Ambiental da unidade; * Pesquisa de satisfação dos participantes com os eventos e ações; * Disponibilização de pelo menos um espaço para reuniões, cursos e exposições, com mobiliário necessário e equipamentos áudio visuais com capacidade mínima para 60 pessoas; * Existência de caderno de registros de ocorrências, ações e resultados.   Em caso de reincidência de avaliações iguais ou menores a nota 2 (dois) no período de 12 (doze) meses, automaticamente seu resultado será igual a zero. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para informações complementares. | | O relatório deverá avaliar a efetividade no desenvolvimento de eventos e ações de educação ambiental, apontando possíveis pontos falhos e recomendações de melhorias. |
| **Verificador:** Verificador independente | | **Localização:**Toda área objeto de concessão |
| **Periodicidade:**  Semestral | | **Ativação:** a partir da assinatura do contrato. |
| **Item:**  C4 | **Indicador:** Efetividade no atendimento de escolas (C4) | |
| **Objetivos:**  O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA no atendimento mensal de escolas públicas e privadas conforme encargos previstos. | | |
| Forma de Medição:  Vistoria para constatação de:   * Atendimento mensal das escolas públicas e privadas conforme critérios mínimos estabelecidos nos encargos; * Pesquisa de satisfação dos alunos após os atendimentos, com avaliação do conhecimento adquirido; * Existência de caderno de registros de ocorrências, ações e resultados, devidamente atualizado.   Em caso de reincidência de avaliações iguais ou menores a nota 2 (dois) no período de 12 (doze) meses, automaticamente seu resultado será igual a zero.  Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares. | | O relatório deverá avaliar a efetividade no desenvolvimento de eventos e ações de educação ambiental, apontando possíveis pontos falhos e recomendações de melhorias. |
| **Verificador:**  Verificador independente | | **Localização:**  Toda área objeto de concessão |
| **Periodicidade:**  Semestral | | **Ativação:** a partir da assinatura do contrato. |

# VI- Grupo de Indicadores de Desenvolvimento Local (D)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Item:**  D1 | **Indicador:** Efetividade no encadeamento produtivo (D1) | |
| **Objetivos:**  O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA, de forma facultativa, na geração de encadeamentos produtivos na cadeia de valor regional, conforme encargos previstos e de acordo com os objetivos de criação do parque | | |
| Forma de Medição:  Vistoria para constatação da:   * Quantidade de projetos incubados pela CONCESSIONÁRIA que foram submetidos à investidores, atendendo os critérios estabelecidos nos encargos; * Quantidade de projetos incubados pela CONCESSIONÁRIA, atendendo os critérios estabelecidos nos encargos; * Existência de caderno de registros de ocorrências, ações e resultados.   Relatar eventuais pontos não atendidos com fotos, par de coordenadas e descritivo.  Verificar os registros do gestor da UC para levantamento de informações complementares. | | O relatório deverá avaliar a efetividade no encadeamento produtivo regional apontando possíveis pontos falhos e recomendações de melhorias. |
| **Verificador:**  Verificador independente | | **Localização:**  Toda área objeto de concessão |
| **Periodicidade:**  Anual | | **Ativação:** Opcional |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Item:**  D2 | **Indicador:** Efetividade no atendimento da comunidade (D2) | |
| **Objetivos:**  O indicador deve medir a capacidade geral da CONCESSIONÁRIA de atendimento das necessidades da comunidade de Campos do Jordão conforme escopo dos encargos, que estejam alinhados com os objetivos de criação da unidade. | | |
| **Forma de Medição:**  Constatação do:   * Nível de satisfação geral da comunidade em relação ao escopo de encargos da CONCESSIONÁRIA, definido conforme resultado do programa de pesquisa de satisfação implementado, que poderá considerar, por exemplo, promoção de eventos para comunidade, geração de emprego e oportunidades de negócios, programas de capacitação, entre outros   Em caso de reincidência de avaliações iguais ou menores a nota 2 (dois) no período de 12 (doze) meses, automaticamente seu resultado será igual a zero. | | O relatório deverá apresentar o nível de satisfação da comunidade, apontando possíveis recomendações de melhorias. |
| **Verificador:**  Verificador independente | | **Localização:**  Toda área objeto de concessão |
| **Periodicidade:**  Anual | | **Ativação:** a partir do quinto mês após a assinatura do contrato. |