



Governo de
**Mato
Grosso**

GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO
Secretaria de Estado de Meio Ambiente
Edital de Concorrência Pública n.º [●]/202[●]
Processo n.º 202[●]-[●]

CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº [●]/202[●]

**CONCESSÃO PARA A EXECUÇÃO DE OBRAS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
RELATIVOS À REFORMA, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DO PARQUE
ESTADUAL ÁGUAS QUENTES, LOCALIZADO NO MUNICÍPIO DE SANTO
ANTÔNIO DO LEVERGER, ESTADO DE MATO GROSSO.**

ANEXO B – Mecanismo de Pagamento da Outorga Variável



ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. REGRAS GERAIS	5
3. ESTRUTURA ANALÍTICA DOS INDICADORES DE DESEMPENHO	7
4. FICHA TÉCNICA	9
5. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO	14



CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº [●]/202[●]

1. INTRODUÇÃO

1.1. Este ANEXO tem como objetivo apresentar o mecanismo de pagamento usado para cálculo da OUTORGA VARIÁVEL referente à CONCESSÃO do PARQUE ESTADUAL ÁGUAS QUENTES.

1.2 Para fins do presente ANEXO, adotam-se as todas as definições do CONTRATO e do EDITAL e os termos definidos a seguir:

(i) ÍNDICE DE DESEMPENHO: número que variará entre 0,00 (zero) e 1,00 (um), representativo da qualidade entregue pela CONCESSIONÁRIA na execução dos SERVIÇOS especificados nos instrumentos do CONTRATO, quantificado de acordo com as avaliações dos INDICADORES DE DESEMPENHO;

(ii) INDICADORES DE DESEMPENHO: ferramenta de gestão que permite analisar os resultados e a qualidade dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA no âmbito da CONCESSÃO de forma objetiva e direcionada, sendo composto pelo INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO VISITANTE (ISV), INDICADOR DE REGISTRO DE OCORRÊNCIAS (IRO), INDICADOR DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL (IEA), INDICADOR DE FOMENTO A PEQUENOS PRODUTORES

(iii) INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO VISITANTE (ISV): É o INDICADOR DE DESEMPENHO que avalia a satisfação do visitante quanto às infraestruturas disponíveis, ao atendimento nelas prestado e a partir de sua experiência no PARQUE ESTADUAL, levando em consideração as diretrizes expressas no APÊNDICE III – Diretrizes para Pesquisa de Satisfação, do ANEXO K – Caderno de Encargos da Concessionária;

(iv) INDICADOR DE REGISTRO DE OCORRÊNCIAS (IRO): É o INDICADOR DE DESEMPENHO que avalia o número de críticas registradas na ouvidoria do PARQUE ESTADUAL ÁGUAS QUENTES;



(vi) **INDICADOR DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL (IEA):** É o **INDICADOR DE DESEMPENHO** que avalia o incentivo a práticas de sustentabilidade por meio de ações de Educação Ambiental para os visitantes do **PARQUE ESTADUAL** e para os funcionários da **CONCESSIONÁRIA** e seus subcontratados;

(vii) **INDICADOR DE FOMENTO A PEQUENOS PRODUTORES LOCAIS (IFP):** é o **INDICADOR DE DESEMPENHO** que avalia o incentivo aos produtores e comércio local de forma a induzir o desenvolvimento sustentável das comunidades ao redor do **PARQUE ESTADUAL**;

(viii) **INDICADOR DE CONFORMIDADE DOS ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA (ICE):** é o **INDICADOR DE DESEMPENHO** que avalia o cumprimento do encargos que a **CONCESSIONÁRIA** deve cumprir em relação às diretrizes estabelecida no **CONTRATO** e seus **ANEXOS**; e

(ix) **MECANISMO DE PAGAMENTO:** a fórmula de cálculo da **OUTORGA VARIÁVEL** que considera o conjunto de critérios e especificações técnicas constantes neste **ANEXO** referentes às metas de qualidade da prestação dos **SERVIÇOS** da **CONCESSÃO**;

(x) **PERÍODO DE MEDIÇÃO:** período trimestral em que será calculado o **ÍNDICE DE DESEMPENHO** com base nos valores auferidos em cada **INDICADOR DE DESEMPENHO**;

(xi) **RELATÓRIO DE DESEMPENHO:** relatório elaborado após a apuração do **PERÍODO DE MEDIÇÃO** com o resultado do **ÍNDICE DE DESEMPENHO** da **CONCESSIONÁRIA**;

e

(xii) **VERIFICADOR INDEPENDENTE:** verificador independente contratado nos termos da Cláusula 20 do **CONTRATO**.

1.2. O **MECANISMO DE PAGAMENTO** é impactado pelo cálculo dos **INDICADORES DE DESEMPENHO** constantes neste **ANEXO**, sendo um conjunto de parâmetros de avaliação que permitirão ao **PODER CONCEDENTE** analisar e mensurar a devida prestação dos **SERVIÇOS** pela **CONCESSIONÁRIA**.

1.3. Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão aferidos por meio dos critérios detalhados neste ANEXO.

1.3.1. Toda e qualquer informação deste ANEXO, incluindo, mas não se limitando, a dados, metodologia, periodicidade, avaliação etc., poderão ser revistos, em comum acordo entre as PARTES, em processos de revisão contratual, nos termos do CONTRATO.

1.4. Os INDICADORES DE DESEMPENHO são determinados por uma metodologia que define notas de desempenho individual e parcial, com pesos específicos para cada indicador que compõe o ÍNDICE DE DESEMPENHO.

1.5. Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão calculados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE por meio dos métodos estabelecidos neste ANEXO.

2. REGRAS GERAIS

2.1. O ÍNDICE DE DESEMPENHO

2.1.1. A avaliação do desempenho da CONCESSIONÁRIA será realizada por meio da apuração, cálculo e aplicação do ÍNDICE DE DESEMPENHO, no qual 0 (zero) representa a pior avaliação possível a ser obtida pela CONCESSIONÁRIA e 1 (um) o cumprimento de todas as metas estabelecidas.

2.1.2. O ÍNDICE DE DESEMPENHO será apurado conforme explicações constantes neste ANEXO, e refletirá o desempenho da prestação dos SERVIÇOS por parte da CONCESSIONÁRIA, impactando no valor da OUTORGA VARIÁVEL que será paga pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE, conforme os seus limites e prazos, além de possibilitar a aplicação de penalidades por má performance, observados os parâmetros e limites estabelecidos neste ANEXO.

2.1.3. O valor da OUTORGA VARIÁVEL é calculado a partir da RECEITA BRUTA relativa à apuração do mês anterior de exercício da CONCESSÃO, influenciado diretamente pelo valor do ÍNDICE DE DESEMPENHO.



2.1.4. O percentual a ser pago pela CONCESSIONÁRIA a título de OUTORGA VARIÁVEL definida no CONTRATO é de 5% (cinco por cento).

2.1.5. Não obstante ao disposto na Cláusula 2.1.4, supra, o percentual de OUTORGA VARIÁVEL poderá ser majorado para o percentual máximo de 6,5% (seis e meio por cento) da RECEITA BRUTA, em função do desempenho da CONCESSIONÁRIA na operação do PARQUE ESTADUAL ÁGUAS QUENTES, conforme a seguinte fórmula matemática:

$$OV = 5\% + [1,5\% \times (1 - ID)]$$

Onde:

OV = OUTORGA VARIÁVEL

ID = ÍNDICE DE DESEMPENHO

2.1.6 Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão ordinariamente revistos a cada 03 (três) anos, havendo a possibilidade, ainda, de revisão extraordinária a pedido da CONCESSIONÁRIA, que deverá anexar à solicitação estudos técnicos que justifiquem a alteração proposta.

2.2. PERÍODO DE ADAPTAÇÃO

2.2.1. Durante o primeiro ano de vigência contratual, os indicadores de desempenho, verificados na operação, não serão considerados no cálculo da OUTORGA VARIÁVEL, sendo que, durante este período, a apuração dos indicadores de desempenho será flexibilizada e o ÍNDICE DE DESEMPENHO será considerado igual a 1 (um) para fins de cálculo mensal da OUTORGA VARIÁVEL.

2.2.2. Não obstante o disposto supra, a medição e monitoramento dos indicadores devem ser realizados para fins de monitoramento da performance e consistem em obrigação da CONCESSIONÁRIA, desde a DATA DE EFICÁCIA até o término da vigência do CONTRATO.

2.3. DA PERIODICIDADE DE APURAÇÃO



2.3.1. O ÍNDICE DE DESEMPENHO deve ser apurado trimestralmente, independentemente da periodicidade de apuração dos indicadores que o compõem.

2.3.2. Os INDICADORES DE DESEMPENHO que não tiverem previsão de apuração trimestral deverão ter seus resultados obtidos no último cálculo replicados para composição do ÍNDICE DE DESEMPENHO até a sua próxima aferição, atentando-se e respeitando os prazos de apuração dos Indicadores dispostos nesse e nos outros mecanismos do CONTRATO.

2.3.3. dos Indicadores dispostos nesse e nos outros mecanismos do CONTRATO.

2.3.4. O pagamento da OUTORGA VARIÁVEL será feito mensalmente e o ÍNDICE DE DESEMPENHO será indispensavelmente utilizado para obter o valor final da OUTORGA VARIÁVEL relativa a cada mês.

2.4. CONSIDERAÇÕES GERAIS

2.4.1. Todos os cálculos apresentados neste ANEXO, incluindo o ÍNDICE DE DESEMPENHO e indicadores aqui apresentados, deverão ser realizados considerando apenas duas casas decimais, devendo-se seguir a seguinte regra de arredondamento:

2.4.2. Se o algarismo da terceira casa decimal for menor que 5, o algarismo da segunda casa decimal não se modifica. Exemplo: 0,642 = 0,64.

2.4.3. Se o algarismo da terceira casa decimal for maior ou igual a 5, incrementa-se em uma unidade o algarismo da segunda casa decimal. Exemplo: 0,647 = 0,65.

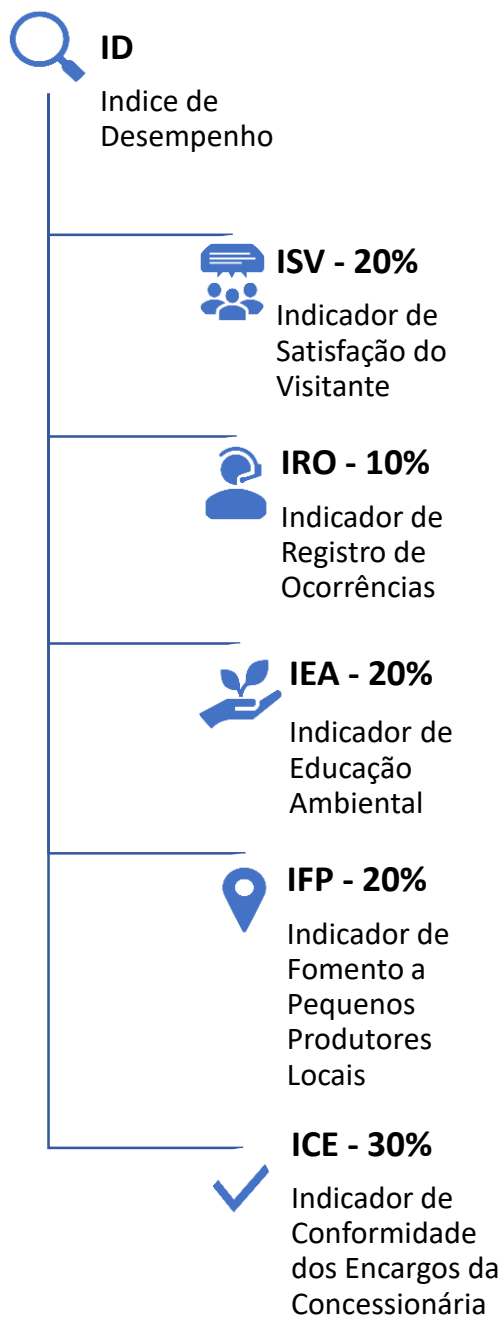
2.4.4. A referida regra é válida para os casos em que o cálculo resultar em um algarismo com mais de três casas decimais. As operações apresentadas acima deverão ser aplicadas progressivamente até se atingir a 2ª casa decimal no resultado, apenas.

3. ESTRUTURA ANALÍTICA DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

3.1. Apresenta-se a estrutura geral do ÍNDICE DE DESEMPENHO na figura a seguir para melhor visualização. São demonstrados apenas o ÍNDICE DE DESEMPENHO,



composto pelos INDICADORES DE DESEMPENHO com os seus respectivos pesos, com o intuito de prezar pelo entendimento da estrutura.





4. FICHA TÉCNICA

4.1. Serão especificados os níveis de serviço de cumprimento obrigatório que a CONCESSIONÁRIA deverá atender para assegurar a adequada prestação dos SERVIÇOS delegados, bem como o processo de medição do nível de prestação exigido para cada serviço. Os indicadores de desempenho englobam a verificação dos SERVIÇOS delegados à CONCESSIONÁRIA, avaliando o cumprimento das diretrizes estabelecidas no CONTRATO e seus ANEXOS.

Quadro 1: Indicadores

4.1.1. INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO VISITANTE (ISV)											
DESCRIÇÃO	<p>Avaliar a satisfação do visitante quanto às infraestruturas disponíveis, ao atendimento nelas prestado e a partir de sua experiência no PARQUE ESTADUAL ÁGUAS QUENTES.</p> <p>Deve levar em conta diretrizes expressas no APÊNDICE III – Diretrizes para Pesquisa de Satisfação, do ANEXO K – Caderno de Encargos da Concessionária.</p>										
PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	Trimestral										
CÁLCULO DO INDICADOR	$NS = \frac{\sum \text{Nota de Satisfação final} > 80\%}{\text{Total de pesquisas realizadas} \times 5} \times 100\%$ <table><tr><th colspan="2">Sistema de Pontuação</th></tr><tr><th>Critério</th><th>ISV</th></tr><tr><td>$NS_{\text{CALCULADO}} \geq 80\%$</td><td>1</td></tr><tr><td>$70\% \leq NS_{\text{CALCULADO}} < 80\%$</td><td>NS = ISV</td></tr><tr><td>$NS_{\text{CALCULADO}} < 70\%$</td><td>0</td></tr></table>	Sistema de Pontuação		Critério	ISV	$NS_{\text{CALCULADO}} \geq 80\%$	1	$70\% \leq NS_{\text{CALCULADO}} < 80\%$	NS = ISV	$NS_{\text{CALCULADO}} < 70\%$	0
Sistema de Pontuação											
Critério	ISV										
$NS_{\text{CALCULADO}} \geq 80\%$	1										
$70\% \leq NS_{\text{CALCULADO}} < 80\%$	NS = ISV										
$NS_{\text{CALCULADO}} < 70\%$	0										
FORMA DE APURAÇÃO	<p>A Pesquisa de Satisfação deverá incluir coleta de informações variadas, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Percepções sobre as diversas atividades de executadas no PARQUE, como contemplação, eventos, práticas esportivas, serviços de alimentação, atividades culturais, dentre outras, incluindo percepções sobre necessidades de melhoria;• Número pessoas acompanhando o USUÁRIO na visita;										



	<ul style="list-style-type: none">• Acompanhamento por crianças;• Consumo em loja de conveniência e souvenirs;• Dispendio financeiro no Parque;• Meio de transporte utilizado; e• Tempo que os usuários permaneceram no parque. <p>Os questionamentos relacionados ao uso público deverão conter um levantamento demográfico dos USUÁRIOS do PARQUE, contendo, no mínimo, os seguintes dados dos USUÁRIOS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Idade;• Escolaridade;• Identidade étnico-racial;• Gênero;• Deficiência Física;• Origem; e• Renda domiciliar per capita. <p>A pesquisa deverá ter uma abrangência ampla e equilibrada, considerando as variações climáticas que ocorrem ao longo do período de coleta de dados e contemplando períodos matutino, vespertino e noturno, em dias úteis, feriados e finais de semana, de modo a constituir uma amostra significativa.</p> <p>Os entrevistados classificarão a qualidade dos serviços conforme abaixo:</p> <table><tr><th>Conceito de Aprovação</th><th>Nota de Satisfação</th></tr><tr><td>Ótimo</td><td>5</td></tr><tr><td>Muito Bom</td><td>4</td></tr><tr><td>Bom</td><td>3</td></tr><tr><td>Regular</td><td>2</td></tr><tr><td>Ruim</td><td>1</td></tr></table> <p>A Nota de Satisfação final de cada pesquisa deverá ser de 0 (zero) a 5 (cinco), correspondente a média das notas aferidas em cada pergunta.</p>	Conceito de Aprovação	Nota de Satisfação	Ótimo	5	Muito Bom	4	Bom	3	Regular	2	Ruim	1
Conceito de Aprovação	Nota de Satisfação												
Ótimo	5												
Muito Bom	4												
Bom	3												
Regular	2												
Ruim	1												
PESO	20%												
DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS	Memória de Cálculo; Formulários físicos (ou equivalente) entregues e resultados tabelados.												
4.1.2. INDICADOR DE REGISTRO DE OCORRÊNCIAS (IRO)													



DESCRIÇÃO	Avaliar o número de críticas registradas na ouvidoria do PARQUE ESTADUAL ÁGUAS QUENTES.										
PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	Trimestral										
CÁLCULO DO INDICADOR	$RO = \frac{\sum \text{reclamações registradas em } n - \sum \text{reclamações registradas em } n-1}{\sum \text{reclamações registradas em } n-1} \times 100\%$ <p>Onde:</p> <p>n = trimestre de apuração do indicador;</p> <p>n - 1 = trimestre anterior a apuração do indicador.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Sistema de Pontuação</th></tr> <tr> <th>Critério</th><th>IRO</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>$RO_{\text{CALCULADO}} \leq 20\%$</td><td>1</td></tr> <tr> <td>$20\% < RO_{\text{CALCULADO}} \leq 60\%$</td><td>$1 - RO = IRO$</td></tr> <tr> <td>$RO_{\text{CALCULADO}} > 60\%$</td><td>0</td></tr> </tbody> </table>	Sistema de Pontuação		Critério	IRO	$RO_{\text{CALCULADO}} \leq 20\%$	1	$20\% < RO_{\text{CALCULADO}} \leq 60\%$	$1 - RO = IRO$	$RO_{\text{CALCULADO}} > 60\%$	0
Sistema de Pontuação											
Critério	IRO										
$RO_{\text{CALCULADO}} \leq 20\%$	1										
$20\% < RO_{\text{CALCULADO}} \leq 60\%$	$1 - RO = IRO$										
$RO_{\text{CALCULADO}} > 60\%$	0										
FORMA DE APURAÇÃO	<p>Os indicadores serão categorizados em 3 grupos, sendo eles:</p> <ul style="list-style-type: none"> elogios, críticas/ reclamação, sugestões. <p>O indicador considerará para fins de ocorrências somente o somatório das ocorrências registradas no portal destinado para a Ouvidoria categorizadas como críticas/ reclamações.</p> <p>No primeiro ano da CONCESSÃO o IRO será igual a 1. A partir do início do segundo ano de CONCESSÃO, havendo medição de períodos anteriores, o IRO será calculado nos termos desse ANEXO.</p>										
PESO	10%										
DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS	<p>Memória de Cálculo;</p> <p>Auditoria dos relatórios extraídos dos sistemas de gestão e monitoramento da CONCESSIONÁRIA.</p>										
4.1.3. INDICADOR DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL (IEA)											
DESCRIÇÃO	Avaliar o incentivo a práticas de sustentabilidade por meio de ações de Educação Ambiental para os visitantes do PARQUE e para os funcionários da CONCESSIONÁRIA e seus subcontratados.										



PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	Trimestral										
CÁLCULO DO INDICADOR	$EA = \frac{N^{\circ} \text{ de ações realizadas}}{N^{\circ} \text{ de ações previstas no Caderno de Encargos}} \times 100\%$ <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Sistema de Pontuação</th></tr> <tr> <th>Critério</th><th>IEA</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>$EA_{\text{CALCULADO}} \geq 100\%$</td><td>1</td></tr> <tr> <td>$80\% \leq EA_{\text{CALCULADO}} < 100\%$</td><td>EA = IEA</td></tr> <tr> <td>$EA_{\text{CALCULADO}} < 80\%$</td><td>0</td></tr> </tbody> </table>	Sistema de Pontuação		Critério	IEA	$EA_{\text{CALCULADO}} \geq 100\%$	1	$80\% \leq EA_{\text{CALCULADO}} < 100\%$	EA = IEA	$EA_{\text{CALCULADO}} < 80\%$	0
Sistema de Pontuação											
Critério	IEA										
$EA_{\text{CALCULADO}} \geq 100\%$	1										
$80\% \leq EA_{\text{CALCULADO}} < 100\%$	EA = IEA										
$EA_{\text{CALCULADO}} < 80\%$	0										
FORMA DE APURAÇÃO	Avaliação dos relatórios e contagem do número de ações realizadas.										
PESO	20%										
DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS	Memória de cálculo; Relatório Fotográfico e outros documentos contendo evidências da realização das ações previstas.										
4.1.4. INDICADOR DE FOMENTO A PEQUENOS PRODUTORES LOCAIS (IFP)											
DESCRIÇÃO	Avaliar o incentivo aos produtores e comércio local de forma a induzir o desenvolvimento sustentável das comunidades ao redor do PARQUE ESTADUAL ÁGUAS QUENTES, uma estratégia importante para valorizar a identidade da cultura local.										
PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	Trimestral										
CÁLCULO DO INDICADOR	$FP = \frac{\sum R\$ \text{ gastos com a compra de alimentos dos produtores locais}}{\sum R\$ \text{ gastos com compra de alimentos}} \times 100\%$ <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Sistema de Pontuação</th></tr> <tr> <th>Critério</th><th>IFP</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>$FP_{\text{CALCULADO}} \geq 80\%$</td><td>1</td></tr> <tr> <td>$60\% \leq FP_{\text{CALCULADO}} < 80\%$</td><td>IFP = Nota</td></tr> <tr> <td>$FP_{\text{CALCULADO}} < 60\%$</td><td>0</td></tr> </tbody> </table>	Sistema de Pontuação		Critério	IFP	$FP_{\text{CALCULADO}} \geq 80\%$	1	$60\% \leq FP_{\text{CALCULADO}} < 80\%$	IFP = Nota	$FP_{\text{CALCULADO}} < 60\%$	0
Sistema de Pontuação											
Critério	IFP										
$FP_{\text{CALCULADO}} \geq 80\%$	1										
$60\% \leq FP_{\text{CALCULADO}} < 80\%$	IFP = Nota										
$FP_{\text{CALCULADO}} < 60\%$	0										



FORMA DE APURAÇÃO	Conferência dos registros contábeis e administrativos da CONCESSIONÁRIA, das Notas Fiscais, Recibos de Compra e outras fontes de comprovação para cálculo do indicador. Considera-se produtor local, fornecedor com sede/local de referência nos municípios até 150 Km.										
PESO	20%										
DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS	Memória de Cálculo; Notas Fiscais e Recibos de Compra; Relatórios e declarações emitidos pelos produtores e comerciantes locais.										
4.1.5. INDICADOR DE CONFORMIDADE DOS ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA (ICE)											
DESCRIÇÃO	Avaliar o cumprimento dos Encargos estabelecidos à CONCESSIONÁRIA.										
PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO	Trimestral										
CÁLCULO DO INDICADOR	$CE = \frac{N^{\circ} \text{ de itens atendidos}}{\text{Total de itens avaliados}} \times 100\%$ <table><tr><th colspan="2">Sistema de Pontuação</th></tr><tr><th>Critério</th><th>ICE</th></tr><tr><td>$CE_{\text{CALCULADO}} = 100\%$</td><td>1</td></tr><tr><td>$80\% \leq CE_{\text{CALCULADO}} < 100\%$</td><td>ICE = Nota</td></tr><tr><td>$CE_{\text{CALCULADO}} < 80\%$</td><td>0</td></tr></table>	Sistema de Pontuação		Critério	ICE	$CE_{\text{CALCULADO}} = 100\%$	1	$80\% \leq CE_{\text{CALCULADO}} < 100\%$	ICE = Nota	$CE_{\text{CALCULADO}} < 80\%$	0
Sistema de Pontuação											
Critério	ICE										
$CE_{\text{CALCULADO}} = 100\%$	1										
$80\% \leq CE_{\text{CALCULADO}} < 100\%$	ICE = Nota										
$CE_{\text{CALCULADO}} < 80\%$	0										
FORMA DE APURAÇÃO	O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá avaliar o cumprimento dos encargos previstos pela CONCESSIONÁRIA, por meio de informações coletadas in loco, contendo, quando for o caso, o registro fotográfico das inspeções, justificando e avaliando o desempenho da CONCESSIONÁRIA quanto aos seguintes itens: <ol style="list-style-type: none">1. Apresentação de relatório trimestral de conformidade em nível, no mínimo, satisfatório (item 1.3 – ANEXO K);2. Avaliação de elementos construtivos estão sendo desenvolvidos conforme programado;3. Avaliação se as manutenções preventivas e corretivas programadas foram realizadas;4. Avaliação se existe equipe capacitada e habilitada para lidar com público;5. Avaliação se existe brigada de incêndio com devida capacitação e disponibilidade para pronto atendimento;										



	<ol style="list-style-type: none">6. Avaliação se a ÁREA DA CONCESSÃO se encontra livre de restos de alimentos ao alcance de animais;7. Avaliação se existem ações que fomentem a minimização de geração de resíduos pelos USUÁRIOS;8. Avaliação se as áreas do PEAQ estão limpas e higienizadas (observando o estado de higienização do hotel, piscinas, além da coleta de lixo);9. Avaliação se a iluminação está em adequado funcionamento;10. Avaliação se existe a disponibilidade de atendimento ao visitante por meio telefônico e correio eletrônico. <p>As notas de cada um dos itens supracitados serão determinadas pela avaliação: Atende ou Não Atende, sendo que Atende = 1,0 e Não Atende = 0,0.</p>
PESO	30%
DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS	Memória de Cálculo; Relatórios fotográficos e outros documentos que comprovem a adequação ou não dos serviços prestados.

5. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

5.1. Os INDICADORES DE DESEMPENHO deverão ser apurados na forma deste ANEXO, tanto pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE quanto por servidor do PODER CONCEDENTE, responsável pela gestão da Unidade de Conservação, sendo que este deverá anotar sua avaliação em livro próprio.

5.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deve elaborar, trimestralmente, seu RELATÓRIO DE DESEMPENHO, contendo os dados relativos a todos os INDICADORES DE DESEMPENHO explicitados.

5.2.1. Caso seja impossível promover a avaliação de algum dos INDICADORES DE DESEMPENHO, por motivo não imputável à CONCESSIONÁRIA, durante algum PERÍODO DE MEDIÇÃO, será utilizada a média dos últimos dois RELATÓRIOS DE DESEMPENHO.

5.3. O RELATÓRIO DE DESEMPENHO, além do cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO, deverá conter:



- (i) Todas as informações necessárias à compreensão deste cálculo, conforme detalhamento constante no presente ANEXO;
- (ii) O histórico detalhado de cada indicador, assim como o detalhamento de todas as medições realizados no período, com a respectiva indicação da fonte dos dados, do responsável pela coleta e demais informações pertinentes;
- (iii) Mensurações periódicas para cada indicador de desempenho, sendo que no caso de um indicador não ter sido mensurado no período em questão, deverá ser considerada sua nota mais recente, respeitando o disposto no CONTRATO e seus ANEXOS; e
- (iv) Explicações, detalhamentos e justificativas em caso de revisão dos termos constantes neste ANEXO.

5.4. Cada um dos INDICADORES DE DESEMPENHO fornecerá uma nota, situada entre 0 (zero) e 1 (um), sendo que, a partir dos resultados de cada um dos INDICADORES DE DESEMPENHO, será possível obter o ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID), conforme fórmula a seguir:

$$ID = (0,2 \times ISV) + (0,1 \times IRO) + (0,2 \times IEA) + (0,2 \times IFP) + (0,3 \times ICE)$$

5.5. O ÍNDICE DE DESEMPENHO também será um número entre 0,00 (zero) e 1,00 (um).

5.6. O VERIFICADOR INDEPENDENTE encaminhará trimestralmente a nota do ÍNDICE DE DESEMPENHO ao PODER CONCEDENTE, por meio do RELATÓRIO DE DESEMPENHO, o qual deverá emitir um comunicado de não objeção no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

5.6.1. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá comunicar à CONCESSIONÁRIA sobre o envio do RELATÓRIO DE DESEMPENHO, sendo que a CONCESSIONÁRIA

não poderá ser prejudicada por culpa exclusiva do VERIFICADOR INDEPENDENTE em relação a quaisquer erros/ou atrasos lá contidos.

5.7. Será considerado aprovado o RELATÓRIO DE DESEMPENHO caso o PODER CONCEDENTE não se manifeste no prazo supracitado.

5.8. Se o RELATÓRIO DE DESEMPENHO não for aprovado, total ou parcialmente, o PODER CONCEDENTE deverá devolvê-lo, com as justificativas que motivaram a não aprovação, ao CONCESSIONÁRIO para que realize as devidas correções.

5.9. Eventuais divergências por parte da CONCESSIONÁRIA em relação à apuração, conferência e verificação dos indicadores de desempenho deverão ser objeto de questionamento em processo administrativo distinto

5.10. A não aprovação pelo PODER CONCEDENTE da apuração dos indicadores de desempenho não poderá servir de pretexto para a concessionária suspender suas atividades operacionais.

5.11. Em caso de objeção dos cálculos dos INDICADORES DE DESEMPENHO, do ÍNDICE DE DESEMPENHO ou do valor a ser pago a título de OUTORGA VARIÁVEL, a parcela incontroversa deverá ser paga pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE, devendo as PARTES proceder com tratativas para resoluções de controvérsias previstas em CONTRATO.

6. PENALIDADES DA CONCESSIONÁRIA

6.1. A CONCESSIONÁRIA poderá, nos termos deste ANEXO e do CONTRATO, ser penalizada caso não atinja um ÍNDICE DE DESEMPENHO mínimo de 0,7 (zero vírgula sete) por 2 (dois) PERÍODOS DE MEDIÇÃO consecutivos.

6.1.1. O PODER CONCEDENTE poderá avaliar se o baixo desempenho da CONCESSIONÁRIA pode ser solucionado com a realização de novos investimentos, completamente a cargo da CONCESSIONÁRIA, permitindo a absorção dos avanços tecnológicos advindos ao longo do prazo da CONCESSÃO que agreguem valor e/ou que representem benefícios e qualidade aos SERVIÇOS ou, então, avaliar a aplicação de



multa, nos termos do CONTRATO, sendo vedado que aplique ambas as penalidades para o mesmo fato gerador.

6.1.2. Em ocorrendo os investimentos mencionados na Cláusula 6.1.1, acima, a CONCESSIONÁRIA deverá suportar quaisquer ônus que deles advenham, sem qualquer direito ao reequilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO ou indenizações de qualquer natureza.

6.2. Caso a CONCESSIONÁRIA não atinja um ÍNDICE DE DESEMPENHO mínimo de 0,7 (zero vírgula sete) por 4 (quatro) PERÍODOS DE MEDIÇÃO consecutivos ou obtenha nota 0,00 (zero) em qualquer dos INDICADORES DE DESEMPENHO:

(i) o valor da OUTORGA VARIÁVEL poderá ser majorado até 6,5% (seis vírgula cinco por cento);

(ii) poderá haver a aplicação de multas, a exclusivo critério do PODER CONCEDENTE, respeitando os limites de valores de penalidades previstos no CONTRATO; e

(iii) poderá sujeitar o CONTRATO à caducidade, a exclusivo critério do PODER CONCEDENTE.

6.3. O atingimento de nota 0,00 (zero) em qualquer dos INDICADORES DE DESEMPENHO caracteriza inadimplência contratual.