



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)	9
4. GRUPO DE INDICADORES DE VISITAÇÃO (V).....	12
5. GRUPO DE INDICADORES DE INTEGRAÇÃO LOCAL (I).....	17

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 no valor total 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	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	I1	Anual	0,1	0,1

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 VARIÁVEL.

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 feitas no período de um ano pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

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

Assim, a nota N da avaliação será dada por:

$$N = 0,2 \times G_1 + 0,2 \times G_2 + 0,2 \times M_1 + 0,1 \times V_1 + 0,1 \times V_2 + 0,1 \times V_3 + 0,1 \times I_1$$

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

Se N maior ou igual a 9, P igual a 0,5%.

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

Se N menor que 9, será aplicada a seguinte fórmula:

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

Sendo OV a OUTORGA VARIÁVEL tem-se:

$$OV = P \times R$$

Sendo R a RECEITA do CONCESSIONÁRIO.

O resultado do ano irá incidir sobre o valor a pagar no período anual subsequente, conforme data definida em CONTRATO.

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

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

2. GRUPO DE INDICADORES DE GESTÃO (G)

Item: G1	INDICADOR: Segurança Patrimonial e do USUÁRIO																							
Objetivos: <p>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.</p> <p>Fazer o devido encaminhamento de ocorrências criminais para o CONCEDENTE e às autoridades competentes, quando acontecerem nas áreas de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.</p>																								
Parametrização: <p>Diretrizes expostas no CONTRATO e no ANEXO II.</p> <p>PLANO DE GESTÃO E OPERAÇÃO, especialmente o tópico de Segurança da ÁREA DA CONCESSÃO e do USUÁRIO, elaborado pela CONCESSIONÁRIA.</p> <p>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.</p>																								
Forma de Medição: Deverão ser observados e pontuados: <ol style="list-style-type: none"> 1. Os sistemas de monitoramento estão operando integralmente? (câmeras em funcionamento, imagens gravadas e equipe monitorando) Sim/ Parcial /Não 2. Os postos de vigilância estão operantes, nos horários de atendimento do parque? Sim/ Parcial /Não 3. Equipe está capacitada e habilitada para lidar com público? (verificar itens que comprovam a capacitação). Sim/ Parcial /Não 4. Existe controle das portarias, dos edifícios e dos espaços de visitação livre? Sim/ Parcial /Não 5. Foi observada a presença de visitantes desacompanhados nas áreas de visitação restrita? 	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="1046 1350 1401 1406">Sistema de pontuação</th> </tr> <tr> <th data-bbox="1046 1406 1270 1447">Critério</th> <th data-bbox="1270 1406 1401 1447">Nota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1046 1447 1270 1509">Sem ocorrências</td> <td data-bbox="1270 1447 1401 1509">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1046 1509 1270 1572">Uma ocorrência</td> <td data-bbox="1270 1509 1401 1572">9</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1046 1572 1270 1635">Duas ocorrências</td> <td data-bbox="1270 1572 1401 1635">8</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1046 1635 1270 1697">Três ocorrências</td> <td data-bbox="1270 1635 1401 1697">7</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1046 1697 1270 1760">Quatro ocorrências</td> <td data-bbox="1270 1697 1401 1760">6</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1046 1760 1270 1823">Cinco ocorrências</td> <td data-bbox="1270 1760 1401 1823">5</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1046 1823 1270 1886">Seis ocorrências</td> <td data-bbox="1270 1823 1401 1886">4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1046 1886 1270 1948">Sete ocorrências</td> <td data-bbox="1270 1886 1401 1948">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1046 1948 1270 2011">Oito ocorrências</td> <td data-bbox="1270 1948 1401 2011">2</td> </tr> </tbody> </table>		Sistema de pontuação		Critério	Nota	Sem ocorrências	10	Uma ocorrência	9	Duas ocorrências	8	Três ocorrências	7	Quatro ocorrências	6	Cinco ocorrências	5	Seis ocorrências	4	Sete ocorrências	3	Oito ocorrências	2
Sistema de pontuação																								
Critério	Nota																							
Sem ocorrências	10																							
Uma ocorrência	9																							
Duas ocorrências	8																							
Três ocorrências	7																							
Quatro ocorrências	6																							
Cinco ocorrências	5																							
Seis ocorrências	4																							
Sete ocorrências	3																							
Oito ocorrências	2																							

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

<p>Sim/ Parcial /Não</p> <p>6. Existem equipamentos destinados à proteção e segurança do CAMINHOS DO MAR. Sim/ Parcial /Não</p> <p>7. Existe sinalização informando os limites das áreas de visitação? Sim/ Parcial /Não</p> <p>8. Existe brigada com devida capacitação e disponibilidade para pronto atendimento? Sim/ Parcial /Não</p> <p>9. Equipamentos de combate a incêndios (não florestais) estão em dia? Sim/ Parcial / Não</p> <p>10. O Auto de Verificação do Corpo de Bombeiros (AVCB) está em dia? Sim/ Parcial /Não</p> <p>Os elementos que tiverem respostas “Não” deverão ser anotados como diferentes ocorrências para compor a pontuação do INDICADOR.</p> <p>Os elementos que tiverem respostas “Parcial” contabilizam meia ocorrência.</p> <p>Os elementos que tiverem respostas “Sim” contabilizam uma ocorrência.</p> <p>Pontos totalizam a nota máxima de dez (10).</p> <p>Para levantamento de informações complementares, verificar: - registros da CONCESSIONÁRIA - registros do Gestor da Unidade de Conservação.</p>	<table border="1"> <tr> <td>Nove ocorrências</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Dez ocorrências</td> <td>0</td> </tr> </table>	Nove ocorrências	1	Dez ocorrências	0
Nove ocorrências	1				
Dez ocorrências	0				
<p>Relatório:</p> <p>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.</p>					
<p>Verificador: VERIFICADOR INDEPENDENTE e Gestor da Unidade de Conservação</p>	<p>Localização: Toda área objeto da CONCESSÃO</p>				
<p>Periodicidade: Trimestral</p>	<p>Ativação: a partir do segundo semestre do início de operação.</p>				

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 Medição: Deverão ser observados, de forma que cada sinalização negativa configura uma ocorrência, as seguintes condições: <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe sinalização com instruções ao USUÁRIO para destinação de lixo? Sim / Parcial/ Não 2. Existem de lixeiras para coleta seletiva? Sim / Parcial/ Não 3. As lixeiras e cestas de coleta de resíduos encontram-se disponíveis para receber novos resíduos, sem demonstrar vazamento ou transbordo? Sim / Parcial/ Não 4. A ÁREA DA CONCESSÃO encontra-se livre de resíduos em locais não apropriados? Sim / Parcial/ Não 5. As trilhas estão livres de resíduos? Sim/ Parcial/ Não 6. A ÁREA DA CONCESSÃO encontra-se livre de restos de alimentos ao alcance de animais? Sim / Parcial/ Não 7. Existem locais apropriados para guardar os resíduos até a destinação para a coleta pública? Sim / Parcial/ Não 	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="1038 1146 1386 1205">Sistema de pontuação</th> </tr> <tr> <th data-bbox="1038 1205 1257 1240">Critério</th> <th data-bbox="1257 1205 1386 1240">Nota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1038 1240 1257 1308">Sem ocorrências</td> <td data-bbox="1257 1240 1386 1308">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1038 1308 1257 1375">Uma ocorrência</td> <td data-bbox="1257 1308 1386 1375">9</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1038 1375 1257 1442">Duas ocorrências</td> <td data-bbox="1257 1375 1386 1442">8</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1038 1442 1257 1509">Três ocorrências</td> <td data-bbox="1257 1442 1386 1509">7</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1038 1509 1257 1576">Quatro ocorrências</td> <td data-bbox="1257 1509 1386 1576">6</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1038 1576 1257 1644">Cinco ocorrências</td> <td data-bbox="1257 1576 1386 1644">5</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1038 1644 1257 1711">Seis ocorrências</td> <td data-bbox="1257 1644 1386 1711">4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1038 1711 1257 1778">Sete ocorrências</td> <td data-bbox="1257 1711 1386 1778">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1038 1778 1257 1845">Oito ocorrências</td> <td data-bbox="1257 1778 1386 1845">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1038 1845 1257 1912">Nove ocorrências</td> <td data-bbox="1257 1845 1386 1912">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1038 1912 1257 1980">Dez ocorrências</td> <td data-bbox="1257 1912 1386 1980">0</td> </tr> </tbody> </table>	Sistema de pontuação		Critério	Nota	Sem ocorrências	10	Uma ocorrência	9	Duas ocorrências	8	Três ocorrências	7	Quatro ocorrências	6	Cinco ocorrências	5	Seis ocorrências	4	Sete ocorrências	3	Oito ocorrências	2	Nove ocorrências	1	Dez ocorrências	0
Sistema de pontuação																											
Critério	Nota																										
Sem ocorrências	10																										
Uma ocorrência	9																										
Duas ocorrências	8																										
Três ocorrências	7																										
Quatro ocorrências	6																										
Cinco ocorrências	5																										
Seis ocorrências	4																										
Sete ocorrências	3																										
Oito ocorrências	2																										
Nove ocorrências	1																										
Dez ocorrências	0																										

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

<p>8. Sanitários estão limpos e higienizados? (observando o estado de higienização do piso, paredes e peças sanitárias, além da coleta de lixo). Sim / Parcial/ Não</p> <p>9. Sanitários tem produtos de higiene disponíveis? (sabonete, papel higiênico papel toalha e/ou secador de mãos). Sim / Parcial/ Não</p> <p>10. Existem ações que fomentem a minimização de geração de resíduos pelos USUÁRIOS? Sim/ Parcial/ Não</p> <p>Os elementos que tiverem respostas “Não” deverão ser anotados como diferentes ocorrências para compor a pontuação do INDICADOR.</p> <p>Os elementos que tiverem respostas “Parcial” contabilizam meia ocorrência.</p> <p>Os elementos que tiverem respostas “Sim” contabilizam uma ocorrência.</p> <p>Pontos totalizam a nota máxima de dez (10).</p> <p>Para levantamento de informações complementares, verificar: - registros da CONCESSIONÁRIA - registros do Gestor da Unidade de Conservação.</p>	
<p>Relatório:</p> <p>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.</p>	
<p>Verificador: VERIFICADOR INDEPENDENTE e Gestor da Unidade de Conservação.</p>	<p>Localização: Toda área objeto da CONCESSÃO.</p>
<p>Periodicidade: Trimestral</p>	<p>Ativação: a partir do segundo semestre de operação.</p>

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

3. GRUPO DE INDICADORES DE MANUTENÇÃO (M)

<p>Item: M1</p>	<p>INDICADOR: Manutenção de Bens e da ÁREA DA CONCESSÃO</p>																			
<p>Objetivos:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>A conservação e os cuidados com as áreas verdes concedidas deverão estar em acordo com o PLANO DE MANEJO do PESM.</p>																				
<p>Parametrização:</p> <p>Diretrizes expostas no CONTRATO e no ANEXO II.</p> <p>Plano de Manutenção dos Bens da ÁREA DA CONCESSÃO e Áreas Verdes.</p> <p>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.</p>																				
<p>Forma de Medição:</p> <p>Deverão ser observados e pontuados:</p> <ol style="list-style-type: none"> Os elementos construtivos das edificações estão em bom estado de conservação e funcionamento? (hidráulica, saneamento, elétrica e sistemas prediais, fachadas, coberturas, estruturas). Sim/ Parcial/ Não O mobiliário está sem avarias e anormalidades? Sim/ Parcial/ Não Manutenções preventivas e corretivas programadas foram realizadas? Sim/ Parcial/ Não Os monumentos históricos são mantidos com a metodologia adequada de restauro? Sim/ Parcial/ Não 	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Sistema de pontuação</th> </tr> <tr> <th>Critério</th> <th>Nota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sem ocorrências</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Uma ocorrência</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Duas ocorrências</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Três ocorrências</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Quatro ocorrências</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Cinco ocorrências</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Seis ocorrências</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>		Sistema de pontuação		Critério	Nota	Sem ocorrências	10	Uma ocorrência	9	Duas ocorrências	8	Três ocorrências	7	Quatro ocorrências	6	Cinco ocorrências	5	Seis ocorrências	4
Sistema de pontuação																				
Critério	Nota																			
Sem ocorrências	10																			
Uma ocorrência	9																			
Duas ocorrências	8																			
Três ocorrências	7																			
Quatro ocorrências	6																			
Cinco ocorrências	5																			
Seis ocorrências	4																			

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

<p>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/ Parcial/ Não</p> <p>6. Os elementos possuem integridade física? (itens quebrados, rachaduras, dilatação de materiais, manchas, desgastes, entre outros). Sim/ Parcial/ Não</p> <p>7. Sistemas que visam à eficiência energética e a economia de água estão em funcionamento? Sim/ Parcial/ Não</p> <p>8. As áreas verdes concedidas estão em dia com poda e corte de grama? Sim/ Parcial/ Não</p> <p>9. O paisagismo na ÁREA DA CONCESSÃO está sendo realizado? Sim/ Parcial/ Não</p> <p>10. A iluminação está em adequado funcionamento? Sim/ Parcial/ Não</p> <p>Os elementos que tiverem respostas “Não” deverão ser anotados como diferentes ocorrências para compor a pontuação do INDICADOR.</p> <p>Os elementos que tiverem respostas “Parcial” contabilizam meia ocorrência.</p> <p>Os elementos que tiverem respostas “Sim” contabilizam uma ocorrência.</p> <p>Pontos totalizam a nota máxima de dez (10).</p> <p>Para levantamento de informações complementares, verificar: - registros da CONCESSIONÁRIA - registros do Gestor da Unidade de Conservação.</p>	<table border="1"> <tr> <td>Sete ocorrências</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Oito ocorrências</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Nove ocorrências</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Dez ocorrências</td> <td>0</td> </tr> </table>	Sete ocorrências	3	Oito ocorrências	2	Nove ocorrências	1	Dez ocorrências	0
	Sete ocorrências	3							
	Oito ocorrências	2							
	Nove ocorrências	1							
Dez ocorrências	0								
<p>Relatório:</p> <p>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.</p>									
<p>Verificador: VERIFICADOR INDEPENDENTE e Gestor da Unidade de Conservação.</p>	<p>Localização: Toda área objeto da CONCESSÃO.</p>								

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

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:		
<p>Medir a qualidade e o desempenho dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA de acordo com o CONTRATO.</p> <p>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.</p>		
Parametrização:		
<p>Diretrizes expostas no CONTRATO e no ANEXO II.</p> <p>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.</p>		
Forma de Medição:		
Deverão ser observados e pontuados:		
<ol style="list-style-type: none"> Os valores praticados nos ingressos, atrativos específicos, serviços de alimentação e produtos comercializados estão alinhados com os parâmetros do mercado? Sim/ Parcial/ Não A equipe contratada informa e orienta o público sobre regras básicas de conduta da visitação e informa sobre os atrativos do parque? Sim/ Parcial/ Não 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). Sim/ Parcial/ Não É observada a ocorrência de filas na prestação dos diversos serviços do CAMINHOS DO MAR? Sim/ Parcial/ Não Os uniformes da equipe estão em bom estado de conservação? Sim/ Parcial/ Não Os equipamentos utilizados para a prática das atividades estão em bom estado de conservação ou na validade? Sim/ Parcial/ Não 	Sistema de pontuação	
	Critério	Nota
	Sem ocorrências	10
	Uma ocorrência	9
	Duas ocorrências	8
	Três ocorrências	7
	Quatro ocorrências	6
	Cinco ocorrências	5
	Seis ocorrências	4
	Sete ocorrências	3
	Oito ocorrências	2
	Nove ocorrências	1
Dez ocorrências	0	

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

<p>7. Alimentos e bebidas estão armazenados corretamente? Sim/ Parcial/ Não</p> <p>8. A preparação e montagem das refeições são realizadas dentro dos padrões estabelecidos pelas normas? Sim/ Parcial/ Não</p> <p>9. As orientações de identidade visual da FF e da Unidade estão sendo seguidas? Sim/ Parcial/ Não</p> <p>10. Existe sistema de cobrança por meio de dinheiro, cartão de crédito/ débito e sites online? Sim/ Parcial/ Não</p> <p>Os elementos que tiverem respostas “Não” deverão ser anotados como diferentes ocorrências para compor a pontuação do INDICADOR.</p> <p>As ocorrências deverão ser relatadas através de descrição, fotos, mapas e localização.</p> <p>Os elementos que tiverem respostas “Parcial” contabilizam meia ocorrência.</p> <p>Os elementos que tiverem respostas “Sim” contabilizam uma ocorrência.</p> <p>Pontos totalizam a nota máxima de dez (10).</p> <p>Para levantamento de informações complementares, verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - registros da CONCESSIONÁRIA - registros do Gestor da Unidade de Conservação – UC - Documentação dos fornecedores. - Dados, informações e relatórios da CONCESSIONÁRIA. 	
<p>Relatório:</p> <p>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.</p>	
<p>Verificador: VERIFICADOR INDEPENDENTE e Gestor da Unidade de Conservação.</p>	<p>Localização: Toda área objeto da CONCESSÃO.</p>
<p>Periodicidade: Trimestral</p>	<p>Ativação: a partir do segundo semestre após o início de operação.</p>

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 Medição: Deverão ser observados e pontuados: <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe equipe destinada ao atendimento do visitante nas infraestruturas e atrativos do parque? Sim/ Parcial/ Não 2. Existe a disponibilidade de atendimento ao visitante por meio telefônico e correio eletrônico? Sim/ Parcial/ Não 3. Existe processo interno de avaliação do serviço prestado e atendimento às solicitações dos USUÁRIOS? Sim/ Parcial/ Não 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? Sim/ Parcial/ Não 5. Existem placas informativas e de sinalização nas infraestruturas, de modo a direcionar os USUÁRIOS? Sim/ Parcial/ Não 6. É disponibilizado material de apoio para visitação, tais como folhetos, guia do parque e mapa? Sim/ Parcial/ Não 7. Existem ações de fomento a visitação de escolas públicas e privadas? Sim/ Parcial/ Não 	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #4F7942; color: white;">Sistema de pontuação</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #C6E0B4;">Critério</th> <th style="background-color: #C6E0B4;">Nota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sem ocorrências</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Uma ocorrência</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Duas ocorrências</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Três ocorrências</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Quatro ocorrências</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Cinco ocorrências</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Seis ocorrências</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Sete ocorrências</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Oito ocorrências</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Nove ocorrências</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Dez ocorrências</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Sistema de pontuação		Critério	Nota	Sem ocorrências	10	Uma ocorrência	9	Duas ocorrências	8	Três ocorrências	7	Quatro ocorrências	6	Cinco ocorrências	5	Seis ocorrências	4	Sete ocorrências	3	Oito ocorrências	2	Nove ocorrências	1	Dez ocorrências	0
Sistema de pontuação																											
Critério	Nota																										
Sem ocorrências	10																										
Uma ocorrência	9																										
Duas ocorrências	8																										
Três ocorrências	7																										
Quatro ocorrências	6																										
Cinco ocorrências	5																										
Seis ocorrências	4																										
Sete ocorrências	3																										
Oito ocorrências	2																										
Nove ocorrências	1																										
Dez ocorrências	0																										

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

<p>8. Existem ações de fomento a pesquisas? Sim/ Parcial/ Não</p> <p>9. Foi implantada a Ouvidoria, disponível ao USUÁRIO? Sim/ Parcial/ Não</p> <p>10. Existem ações de monitoramento de impacto da visitação nas trilhas? Sim/ Parcial/ Não</p> <p>Os elementos que tiverem respostas “Não” deverão ser anotados como diferentes ocorrências para compor a pontuação do INDICADOR.</p> <p>As ocorrências deverão ser relatadas através de descrição, fotos, mapas e localização.</p> <p>Os elementos que tiverem respostas “Parcial” contabilizam meia ocorrência.</p> <p>Os elementos que tiverem respostas “Sim” contabilizam uma ocorrência.</p> <p>Pontos totalizam a nota máxima de dez (10).</p> <p>Para levantamento de informações complementares, verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - registros da CONCESSIONÁRIA - registros do Gestor da Unidade de Conservação – UC - Dados, informações e relatórios da CONCESSIONÁRIA. 	
<p>Relatório:</p> <p>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.</p>	
<p>Verificador: VERIFICADOR INDEPENDENTE e Gestor da Unidade de Conservação</p>	<p>Localização: Toda área objeto da CONCESSÃO.</p>
<p>Periodicidade: Trimestral</p>	<p>Ativação: a partir do segundo semestre após o início da operação.</p>

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

<p>Item: V3</p>	<p>INDICADOR: Satisfação ao Visitante</p>																
<p>Objetivos: Medir o grau de satisfação dos visitantes em relação à qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.</p>																	
<p>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 visitação, conforme Programa de Pesquisa para Avalia�o da Satisfa�o do Visitante e Comunidade.</p>																	
<p>Forma de Mediu�o: Deverão ser realizadas pesquisas junto aos visitantes através de questionário de satisfa�o a ser elaborado pela CONCESSIONÁRIA para aprova�o do CONCEDENTE. A pesquisa deverá identificar os graus de satisfa�o e sintetizar as avalia�es em um �ndice de satisfa�o 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 manuten�o das infraestruturas, a limpeza das instala�es, a segurança, além de questionamentos sobre o patamar de satisfa�o dos visitantes em rela�o aos serviços disponibilizados e sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA. Deverão ser utilizados os seguintes meios de verifica�o: - Apresenta�o de relatório sobre questionários de satisfa�o dos visitantes; - Question�rios de satisfa�o dos visitantes.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="997 1021 1350 1059">Sistema de pontua�o</th> </tr> <tr> <th data-bbox="997 1064 1219 1115">Critério</th> <th data-bbox="1222 1064 1350 1115">Nota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="997 1115 1219 1193">IS igual a 10</td> <td data-bbox="1222 1115 1350 1193">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="997 1193 1219 1272">IS igual ou maior que 9</td> <td data-bbox="1222 1193 1350 1272">9</td> </tr> <tr> <td data-bbox="997 1272 1219 1350">IS entre 8 e 8,9</td> <td data-bbox="1222 1272 1350 1350">8</td> </tr> <tr> <td data-bbox="997 1350 1219 1429">IS entre 7 e 7,9</td> <td data-bbox="1222 1350 1350 1429">7</td> </tr> <tr> <td data-bbox="997 1429 1219 1507">IS entre 6 e 6,9</td> <td data-bbox="1222 1429 1350 1507">6</td> </tr> <tr> <td data-bbox="997 1507 1219 1585">IS entre 5 e 5,9</td> <td data-bbox="1222 1507 1350 1585">5</td> </tr> </tbody> </table>	Sistema de pontua�o		Critério	Nota	IS igual a 10	10	IS igual ou maior que 9	9	IS entre 8 e 8,9	8	IS entre 7 e 7,9	7	IS entre 6 e 6,9	6	IS entre 5 e 5,9	5
Sistema de pontua�o																	
Critério	Nota																
IS igual a 10	10																
IS igual ou maior que 9	9																
IS entre 8 e 8,9	8																
IS entre 7 e 7,9	7																
IS entre 6 e 6,9	6																
IS entre 5 e 5,9	5																
<p>Relatório: O relatório deverá avaliar a sensibilidade do instrumento de coleta de opinião, bem como os meios de aplica�o da pesquisa, apontando as boas práticas e solu�es, assim como possíveis pontos falhos e recomenda�es de melhorias.</p>																	
<p>Verificador: VERIFICADOR INDEPENDENTE</p>	<p>Localiza�o: Toda �rea objeto da CONCESSÃO.</p>																
<p>Periodicidade: Trimestral</p>	<p>Ativa�o: a partir do segundo semestre após o início de opera�o</p>																

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

5. GRUPO DE INDICADORES DE INTEGRAÇÃO LOCAL (I)

<p>Item: I1</p>	<p>INDICADOR: Capacitação de colaboradores e residentes do entorno</p>																							
<p>Objetivos:</p> <p>Incentivar a realização de ações para a capacitação dos colaboradores da CONCESSIONÁRIA e residentes locais ao longo do período da CONCESSÃO.</p> <p>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.</p>																								
<p>Parametrização:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Para avaliação do INDICADOR, deve-se conferir a disponibilização e o cumprimento das ações de capacitação dos empregados e residentes locais pela CONCESSIONÁRIA.</p>																								
<p>Forma de Medição:</p> <p>Deverá ser observado:</p> <ol style="list-style-type: none"> Existem comprovantes da realização de capacitações e treinamentos? (comprovante de despesa, relatórios, certificados, etc) Sim/ Parcial/ Não As capacitações tiveram programação estruturada e pelo menos 16 horas/aula? Sim/ Parcial/ Não 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/ Parcial/ Não 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? 	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="999 1361 1350 1424">Sistema de pontuação</th> </tr> <tr> <th data-bbox="999 1424 1219 1458">Critério</th> <th data-bbox="1219 1424 1350 1458">Nota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="999 1458 1219 1525">Sem ocorrências</td> <td data-bbox="1219 1458 1350 1525">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="999 1525 1219 1588">Uma ocorrência</td> <td data-bbox="1219 1525 1350 1588">9</td> </tr> <tr> <td data-bbox="999 1588 1219 1650">Duas ocorrências</td> <td data-bbox="1219 1588 1350 1650">8</td> </tr> <tr> <td data-bbox="999 1650 1219 1713">Três ocorrências</td> <td data-bbox="1219 1650 1350 1713">7</td> </tr> <tr> <td data-bbox="999 1713 1219 1776">Quatro ocorrências</td> <td data-bbox="1219 1713 1350 1776">6</td> </tr> <tr> <td data-bbox="999 1776 1219 1839">Cinco ocorrências</td> <td data-bbox="1219 1776 1350 1839">5</td> </tr> <tr> <td data-bbox="999 1839 1219 1901">Seis ocorrências</td> <td data-bbox="1219 1839 1350 1901">4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="999 1901 1219 1964">Sete ocorrências</td> <td data-bbox="1219 1901 1350 1964">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="999 1964 1219 2027">Oito ocorrências</td> <td data-bbox="1219 1964 1350 2027">2</td> </tr> </tbody> </table>		Sistema de pontuação		Critério	Nota	Sem ocorrências	10	Uma ocorrência	9	Duas ocorrências	8	Três ocorrências	7	Quatro ocorrências	6	Cinco ocorrências	5	Seis ocorrências	4	Sete ocorrências	3	Oito ocorrências	2
Sistema de pontuação																								
Critério	Nota																							
Sem ocorrências	10																							
Uma ocorrência	9																							
Duas ocorrências	8																							
Três ocorrências	7																							
Quatro ocorrências	6																							
Cinco ocorrências	5																							
Seis ocorrências	4																							
Sete ocorrências	3																							
Oito ocorrências	2																							

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

<p>Sim/ Parcial/ Não</p> <p>5. Os cursos são realizados com equipe qualificada para formação profissional, nos temas específicos? Sim/ Parcial/ Não</p> <p>6. Nas capacitações e treinamentos realizados existiu a participação de residentes locais? Sim/ Parcial/ Não</p> <p>7. Nas capacitações e treinamentos realizados existiu a participação de residentes locais sem vínculo empregatício direto ou indireto com a CONCESSIONÁRIA? Sim/ Parcial/ Não</p> <p>8. Houve avaliação do curso por parte dos participantes? Sim/ Parcial/ Não</p> <p>9. Avaliações dos participantes foram positivas em pelo menos 50% dos casos? Sim/ Não</p> <p>10. Houve capacitações a respeito de conservação ambiental e unidades de conservação? Sim/ Parcial/ Não</p> <p>Os elementos que tiverem respostas “Não” deverão ser anotados como diferentes ocorrências para compor a pontuação do INDICADOR.</p> <p>As ocorrências deverão ser relatadas através de descrição, fotos, mapas e localização.</p> <p>Os elementos que tiverem respostas “Parcial” contabilizam meia ocorrência.</p> <p>Os elementos que tiverem respostas “Sim” contabilizam uma ocorrência.</p> <p>Pontos totalizam a nota máxima de dez (10).</p> <p>Para levantamento de informações complementares, verificar: - registros da CONCESSIONÁRIA - registros do Gestor da Unidade de Conservação – UC - Dados, informações e relatórios da CONCESSIONÁRIA.</p>	<table border="1"> <tr> <td>Nove ocorrências</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Dez ocorrências</td> <td>0</td> </tr> </table>	Nove ocorrências	1	Dez ocorrências	0
Nove ocorrências	1				
Dez ocorrências	0				
<p>Relatório:</p> <p>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.</p>					

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE

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.