

## **ANGRA TURISMO HISTÓRICO**



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ANGRA DOS REIS / RJ**  
**SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO**

## **ANEXO VI**

### **SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

Julho de 2025

## SUMÁRIO

1. INDICADORES DE DESEMPENHO .....	3
2. AVALIAÇÃO DE CONFORMIDADE (AC) .....	6
3. AVALIAÇÃO DE DISPONIBILIDADE (AD) .....	7
4. AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS (AU) .....	12
5. INCENTIVOS CULTURAIS E DE INCLUSÃO SOCIAL (ICIS).....	13
6. DIRETRIZES PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO .....	15
7. DIRETRIZES PARA O RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES .....	18

## 1. INDICADORES DE DESEMPENHO

1.1 A CONCESSIONÁRIA será submetida à avaliação de desempenho por meio do atual SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO - SMD, o qual incorpora indicadores mensuráveis de maneira transparente, projetados para estimular a CONCESSIONÁRIA a atingir níveis superiores de eficiência.

As inspeções e avaliações conduzidas para mensurar o desempenho da CONCESSIONÁRIA resultarão no cálculo do FATOR DE DESEMPENHO (FD), composto por diversas dimensões.

1.2. Os quadros estabelecidos no SMD padronizam a metodologia de avaliação dos serviços de operação e manutenção e classificam com pontuação os principais parâmetros que impactam diretamente na qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA da ÁREA DA CONCESSÃO.

1.3. As avaliações conduzidas para mensurar o desempenho da CONCESSIONÁRIA informarão o FATOR DE DESEMPENHO (FD), que é composto pelas seguintes dimensões:

1.3.1. Avaliação de Conformidade – AC

1.3.2. Avaliação de Disponibilidade – AD

1.3.3. Avaliação do Usuário – AU

1.3.4. Incentivos Turísticos, Culturais e de Inclusão Social - ICIS

1.4. O FATOR DE DESEMPENHO é calculado após a avaliação de 8 (oito) indicadores (ID) distribuídos nas 4 (quatro) dimensões citadas na cláusula anterior, conforme o quadro a seguir:

<b>QUADRO 1 - Dimensões do FATOR DE DESEMPENHO</b>			
<b>Dimensões</b>	<b>ID</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Peso</b>
Conformidade - AC	AC 01	Relatório mensal de Atividades	10%
Disponibilidade - AD	AD 01	Zeladoria – Serviços Gerais	10%
	AD 02	Zeladoria – Limpeza	10%

	AD 03	Cuidado com Meio Ambiente	10%
	AD 04	Vigilância	10%
	AD 05	Brigada de segurança e combate a incêndio	10%
Avaliação do Usuário	AU 01	Pesquisa de Avaliação do Usuário	20%
Incentivos Culturais e de Inclusão Social – ICIS	ICIS 01	Incentivos Turísticos, Culturais e de Inclusão Social	20%

1.5. Todos os cálculos necessários para aferição dos indicadores de desempenho apresentados acima, devem ser realizados considerando três casas decimais e as regras de arredondamento da ABNT NBR 5891.

1.6. Os pesos foram atribuídos considerando a complexidade, abrangência, importância e valor relativo de cada indicador.

1.7. O 'FATOR DE DESEMPENHO – será calculado mensalmente, seguindo a fórmula abaixo:

$$fd_s = (AC01 \times 0,10) + (AD01 \times 0,10) + (AD02 \times 0,10) + (AD03 \times 0,10) + (AD04 \times 0,10) + (AD05 \times 0,10) + (AU01 \times 0,20) + (ICIS 01 \times 0,20)$$

Sendo que:

fd = FATOR DE DESEMPENHO

AC – Avaliação de conformidade

AD – Avaliação de disponibilidade

AU – Avaliação do USUÁRIO

ICIS – Incentivos Culturais e de Inclusão Social

1.8. A mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA, para fins de aferição do FATOR DE DESEMPENHO, terá início a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO.

1.8.1. As dimensões AC, AD e ICIS apenas serão incluídas na fórmula do FATOR DE DESEMPENHO a partir da mensuração do primeiro semestre do segundo ano fiscal do CONTRATO.

1.9. A nota do FATOR DE DESEMPENHO variará de 0 (zero) a 1 (um), representando a nota 0 (zero) o pior desempenho e a nota 1 (um) o melhor desempenho da CONCESSIONÁRIA.

1.10. A nota do FATOR DO DESEMPENHO não poderá ser inferior a zero.

1.11. Ao final de cada mês, o PODER CONCEDENTE, ou, caso seja contratado VERIFICADOR INDEPENDENTE, consolidará as avaliações e vistorias realizadas no período, calculando o FATOR DE DESEMPENHO, e as disponibilizará à CONCESSIONÁRIA.

1.12. As divergências quanto ao cálculo do FATOR DE DESEMPENHO serão dirimidas entre as PARTES por meio da adoção dos mecanismos de resolução de conflitos previstos no CONTRATO, sem prejuízo da incidência imediata dos impactos previstos neste SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

1.13. Ao final de cada mês da CONCESSÃO PATROCINADA, após o início da prestação dos SERVIÇOS, o PODER CONCEDENTE procederá, até o dia 05 (cinco) do mês subsequente, ao cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA. Para tanto, será considerado o Relatório de Desempenho do mês (contendo a apuração do FATOR DE DESEMPENHO), assim como o FATOR DE DISPONIBILIDADE corrente.

1.14. O desempenho da CONCESSIONÁRIA será mensurado mensalmente, por meio do Fato Desempenho - FD, que incidirá sobre a parcela da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA a ser paga.

1.15 A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, juntamente com a fatura encaminhada, o seu próprio relatório de aferição do FATOR DE DESEMPENHO, contendo o cálculo devidamente fundamentado do FDE levantado, para registro.

## 2. AVALIAÇÃO DE CONFORMIDADE (AC)

2.1 A Avaliação de Conformidade refere-se à entrega de documentos e relatórios pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE dentro dos prazos previstos no Quadro 2.

2.2 A fiscalização destes indicadores busca garantir o cumprimento de obrigações assumidas pela CONCESSIONÁRIA mediante a entrega de documentos e relatórios.

2.3 O sistema de pontuação relativa à Avaliação de Conformidade seguirá o disposto no Quadro 2 abaixo.

QUADRO 2 - Detalhamento Avaliação de Conformidade				
ID	Relatórios	NOTA		Orientação
		Satisfatório	Não Satisfatório	
AC 01	Relatório mensal de Atividades	1	0	Apresentar o Relatório de Atividades, dentro do prazo estabelecido, contendo informações corretas e completas

SATISFATÓRIO: Situação positiva ou normal

NÃO SATISFATÓRIO: Situação Negativa ou irregular

2.4 Quando da análise dos relatórios, o PODER CONCEDENTE irá notificar a CONCESSIONÁRIA caso identifique itens com informações incorretas ou incompletas. Essa terá, após notificação, prazo de 10 (dez) dias para adequar as informações. Caso contrário, o item será pontuado como “Situação Negativa ou irregular”.

2.5 Ao final de cada mês será compilado o total de pontos aferidos, de forma a compor a Avaliação de Conformidade, que será calculada seguindo a fórmula abaixo:

$$AC = AC01$$

### 3. AVALIAÇÃO DE DISPONIBILIDADE (AD)

3.1 A Avaliação de Disponibilidade tem como objetivo avaliar a disponibilidade e qualidade das estruturas e serviços disponibilizados aos USUÁRIOS pela CONCESSIONÁRIA e se desdobra em 6 (seis) indicadores, cuja aferição e sistema de pontuação estão detalhados a seguir.

3.2 O indicador Zeladoria – Serviços gerais (AD 01) tem como objetivo medir o nível da manutenção preditiva, preventiva e corretiva das instalações sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, garantindo o funcionamento e a disponibilidade dos serviços prestados na ÁREA DA CONCESSÃO e minimizando os períodos de interrupção dos mesmos. O referido indicador será mensurado de acordo com o Quadro 3 abaixo.

QUADRO 3 - Detalhamento Indicador Zeladoria – Serviços gerais (AD 01)				
ID	Descrição	NOTA		Orientação
		Satisfatório	Não Satisfatório	
ZSG 01	Seguimento plano de manutenção	1	0	O plano de manutenção está sendo executado em dia, de acordo com sua programação?
ZSG 02	Acessos	1	0	Os acessos aos ativos encontram-se em bom estado?
ZSG 03	Áreas Técnicas	1	0	Todas as áreas técnicas estão em condição de utilização?
ZSG 04	Sinalização	1	0	As sinalizações encontram-se disponíveis e em bom estado?
ZSG 05	Funcionamento dos Sanitários	1	0	Os sanitários estão funcionando dentro do horário estabelecido, dispendo de produtos de higiene adequado para uso do público?

SATISFATÓRIO: Situação positiva ou normal

NÃO SATISFATÓRIO: Situação Negativa ou irregular

3.2.1 Por avaria entende-se qualquer dano existente nas infraestruturas ou manutenção inadequada, de modo que as condições físicas destas se encontrem de maneira distinta de quando implementadas.

3.2.2 Ao final de cada mês será compilado o total de pontos aferidos, de forma a compor o indicador Zeladoria – Serviços gerais (AD 01), que será calculado seguindo a fórmula abaixo:

$$AD01 = (ZLSG01 + ZLSG02 + ZLSG03 + ZLSG04 + ZLSG05) \div 5$$

3.2.3 A nota mensal referente ao indicador Zeladoria – Serviços gerais (AD 01) será a média aritmética resultante das vistorias realizadas para cada item avaliado no referido mês.

3.3 O indicador Zeladoria – Limpeza (AD 02) tem como objetivo medir o nível de limpeza em todas as áreas e instalações sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA. O referido indicador será mensurado de acordo com o Quadro 4 abaixo.

<b>QUADRO 4 - Detalhamento Indicador Zeladoria – Limpeza (AD 02)</b>				
<b>ID</b>	<b>Descrição</b>	<b>NOTA</b>		<b>Orientação</b>
		Satisfatório	Não Satisfatório	
ZL 01	Eventos e visitação turística	1	0	As áreas de eventos e visitação permanecem limpas e completamente livres de resíduos após serem utilizadas?
ZL 02	Acessos e áreas externas	1	0	Os acessos e áreas externas, caminhos e calçadas encontram-se limpas e completamente livres de resíduos?
ZL 03	Áreas Técnicas	1	0	As áreas técnicas encontram-se limpas e livre de resíduos?
ZL 04	Sanitários	1	0	Os sanitários encontram-se limpos, sem odores desagradáveis e completamente livres de resíduos?
ZL 05	Coleta de lixo	1	0	As lixeiras encontram-se com capacidade disponível para o descarte de resíduos?
ZL 06	Mobiliário urbano e equipamentos de uso público	1	0	O mobiliário urbano e equipamentos de uso público encontram-se limpos e livre de resíduos?

ZL 07	Edificações da ÁREA DA CONCESSÃO	1	0	A área relativa às edificações da ÁREA DA CONCESSÃO encontra-se limpa e livre de resíduos?
-------	----------------------------------	---	---	--

SATISFATÓRIO: Situação positiva ou normal

NÃO SATISFATÓRIO: Situação Negativa ou irregular

3.4 Ao final de cada mês será compilado o total de pontos aferidos, de forma a compor o indicador Zeladoria – Limpeza (AD 02), que será calculado seguindo a fórmula abaixo:

$$AD02 = (ZL01 + ZL02 + ZL03 + ZL04 + ZL05 + ZL06 + ZL07) \div 7$$

3.5 A nota mensal referente ao indicador Zeladoria – Limpeza (AD 02) será a média aritmética resultante das vistorias realizadas para cada item avaliado no referido mês.

3.6 O Indicador Cuidado com Meio Ambiente (AD 03) tem como objetivo medir o nível de conservação e dos cuidados com as áreas verdes sob a responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, mantendo-as de forma adequada, incluindo gramados, áreas ajardinadas e arborizadas, de acordo com a boa técnica recomendada e dentro das exigências normativas vigentes. O referido indicador será mensurado de acordo com o Quadro 5 abaixo.

QUADRO 5 - Detalhamento Indicador Cuidado com Meio Ambiente (AD 03)				
ID	Descrição	NOTA		Orientação
		Satisfatório	Não Satisfatório	
CMA 01	Conservação e preservação das áreas verdes (áreas ajardinadas e arborizadas, etc)	1	0	As áreas verdes estão sendo adequadamente conservadas e preservadas?'
CMA 02	Gestão de resíduos	1	0	Existem pontos para a coleta seletiva de resíduos sólidos?

SATISFATÓRIO: Situação positiva ou normal

NÃO SATISFATÓRIO: Situação Negativa ou irregular

3.7 Ao final de cada mês será compilado o total de pontos aferidos, de forma a compor o indicador Cuidado com Meio Ambiente (AD 03), que será calculado seguindo a fórmula abaixo:

$$AD03 = (CMA01 + CMA02) \div 2$$

3.7.1 Para a atribuição da nota mensal deste indicador, cada um dos itens de avaliação deverá ser vistoriado ao menos 5 (cinco) vezes por mês, sendo respeitada uma distância mínima de 1 (um) semana entre as vistorias.

3.7.2 A nota mensal referente ao indicador Cuidado com Meio Ambiente (AD 03) será a média aritmética resultante das vistorias realizadas para cada item avaliado no referido mês.

3.8 O indicador Vigilância (AD 04) tem como objetivo medir o nível de segurança de edificações, equipamentos, veículos e visitantes, englobando segurança patrimonial e física, em toda ÁREA DA CONCESSÃO. O referido indicador será mensurado de acordo com o Quadro 6 abaixo.

QUADRO 6 - Detalhamento Indicador Vigilância (AD 04)				
ID	Descrição	NOTA		Orientação
		Satisfatório	Não Satisfatório	
VIG 01	Execução do Plano de Segurança	1	0	O plano de segurança está sendo executado em dia, de acordo com sua programação?
VIG 02	Equipamentos e recursos	1	0	O sistema de vigilância conta com equipamentos e recursos adequados e em condições de utilização?
VIG 03	Ações Tomadas em Face de Ocorrências	1	0	Os agentes de vigilância atuaram de maneira correta em face às ocorrências?
VIG 04	Treinamentos	1	0	Todos os empregados prestadores de serviço de vigilância encontram-se em dia com a validade de seus cursos?

SATISFATÓRIO: Situação positiva ou normal

NÃO SATISFATÓRIO: Situação Negativa ou irregular

3.8.1.1 Ao final de cada mês será compilado o total de pontos aferidos, de forma a compor o indicador Vigilância (AD 04), que será calculado seguindo a fórmula abaixo:

$$AD04 = (VIG01 + VIG02 + VIG03 + VIG04) \div 4$$

3.8.2 A nota mensal referente ao indicador Vigilância (AD 04) será a média aritmética resultante das vistorias realizadas para cada item avaliado no referido mês.

3.9 O indicador Brigada de Segurança e Combate a Incêndio (AD 05) tem como objetivo medir o nível de preparo da CONCESSIONÁRIA para prevenir, proteger e combater incêndios e acidentes nas áreas e instalações sob sua responsabilidade, assim como atuar na prestação de primeiros socorros no caso de ocorrências. O referido indicador será mensurado de acordo com o Quadro 7 abaixo.

<b>QUADRO 7 - Detalhamento Indicador Brigada de Segurança e Combate a Incêndio (AD 05)</b>				
<b>ID</b>	<b>Descrição</b>	<b>NOTA</b>		<b>Orientação</b>
		Satisfatório	Não Satisfatório	
BSCI 01	Execução do plano de Brigada	1	0	O plano de brigada está sendo executado em dia, de acordo com sua programação?
BSCI 02	Ações Tomadas em Face de Ocorrências	1	0	Os brigadistas atuaram de maneira correta em face às ocorrências?
BSCI 03	Inspeção de Extintores	1	0	Todos os extintores de incêndio estão carregados e dentro do prazo de validade?
BSCI 04	Inspeção dos Detectores e Alarmes de Incêndio	1	0	Os detectores e alarmes de incêndio estão em perfeito estado de funcionamento?
BSCI 05	Treinamentos	1	0	Todos os empregados prestadores de serviço de brigada encontram-se em dia com a validade de seus cursos?

**SATISFATÓRIO:** Situação positiva ou normal

**NÃO SATISFATÓRIO:** Situação Negativa ou irregular

3.9.1 Ao final de cada mês será compilado o total de pontos aferidos, de forma a compor o indicador Brigada de Segurança e Combate a Incêndio (AD 05), que será calculado seguindo a fórmula abaixo:

$$AD04 = (BSCI01 + BSCI02 + BSCI03 + BSCI04 + BSCI05) \div 5$$

3.9.1.1 A nota mensal referente ao indicador Brigada de Segurança e Combate a Incêndio (AD 05) será a média aritmética resultante das vistorias realizadas para cada item avaliado no referido mês.

3.10 Ao final de cada mês será compilado o total de pontos aferidos, de forma a compor a Avaliação de Disponibilidade, que será calculada seguindo a fórmula abaixo:

$$AD = \{[(AD01) + (AD02) + (AD03) + (AD04) + (AD05)] \div 5\}$$

#### **4. AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS (AU)**

4.1 A Avaliação dos USUÁRIOS visa coletar a percepção direta em relação aos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA na ÁREA DA CONCESSÃO. Os objetivos da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO incluem registrar, por meio de séries históricas, o padrão de utilização da ÁREA DA CONCESSÃO durante todo o período da CONCESSÃO, bem como mensurar as avaliações dos USUÁRIOS em relação à atuação da CONCESSIONÁRIA.

4.2 Mensalmente, a CONCESSIONÁRIA deve submeter ao PODER CONCEDENTE, dentro do prazo de até 15 (quinze) dias após o encerramento do exercício social, os resultados da Pesquisa de Satisfação do USUÁRIO, conforme as diretrizes estabelecidas neste documento.

4.3 Deve ser designada uma pontuação média para cada elemento da pesquisa, e para o relatório, será computada uma pontuação média global de todas as avaliações. Essa

pontuação variará de 0 (zero) a 10 (dez) e será ponderada com base na avaliação relativa à operação diária da ÁREA DA CONCESSÃO.

4.3.1 A avaliação relativa à operação cotidiana comporá 100% (100 por cento) da nota da Avaliação do USUÁRIO (AU).

4.4 Para a conversão desta média geral de itens no valor final da Avaliação do USUÁRIO, deverá ser observado o Quadro 8 e, posteriormente, utilizada a fórmula abaixo.

<b>QUADRO 8 - Sistema Pontuação Avaliação do USUÁRIO</b>	
<b>Nota Média - Pesquisa Avaliação Usuário</b>	<b>Pontuação (PT)</b>
$8 \leq Nt \leq 10$	1
$6 \leq Nt < 8$	0,75
$4 \leq Nt < 6$	0,50
$Nt < 4$	0

4.5 Ao final de cada ano será compilada a pontuação aferida, de forma a compor a Avaliação do USUÁRIO (AU), que será calculada seguindo a fórmula abaixo:

$$AU = PT \text{ total} \div NP$$

AU = Avaliação do usuário

PT total = total de pontos da avaliação

NP = Número de perguntas

## **5. INCENTIVOS TURÍSTICOS, CULTURAIS E DE INCLUSÃO SOCIAL (ICIS)**

5.1 Os 'Incentivos Culturais e de Inclusão Social' (ICIS) tem como objetivo medir a propagação e valorização de aspectos relacionados à cultura e história do Município de Angra dos Reis, bem como a qualidade do serviço prestado na ÁREA DE CONCESSÃO,

orientados pela equidade e pela não discriminação. O referido indicador será mensurado de acordo com o Quadro 9 abaixo.

<b>QUADRO 9 - Detalhamento Indicador de Incentivos Culturais e de Inclusão Social – ICIS</b>				
<b>ID</b>	<b>Descrição</b>	<b>NOTA</b>		<b>Orientação</b>
		<b>Satisfatório</b>	<b>Não Satisfatório</b>	
INC 01	Atividades voltadas à saúde e bem-estar	1	0	Existem atividades ou programas que promovem o bem-estar para todos, em todas as idades?
INC 02	Eventos e operação - Fomento ao empreendedorismo local	1	0	Existem ações para priorização e incentivo da contratação/utilização dos serviços dos empreendedores locais nos eventos e/ou na operação do Circuito?
INC 03	Incentivo à empregabilidade de idosos, e ao primeiro emprego de jovens	1	0	Há programas de primeiro emprego para jovens? Há ações de empregabilidade para idosos?
INC 04	Fomento a atividades econômicas inclusivas	1	0	Existem ações de fomento à geração de renda na ÁREA DA CONCESSÃO voltadas a grupos de minorias sociais?
INC 05	Fomento a atividades de aprendizado	1	0	Existem ações para educar e informar os usuários sobre cidades e comunidades sustentáveis e igualdade de gênero ?
INC 06	Nº total de visitantes no circuito	1	0	≥ 3.000 no 1º ano, com crescimento de 10% ao ano
INC 07	Nº de parcerias formalizadas com operadores turísticos ou promotores de eventos	1	0	≥ 5 no ano
INC 08	Nº de publicações digitais/mês (site + redes sociais)	1	0	≥ 10

**SATISFATÓRIO:** Situação positiva ou normal

**NÃO SATISFATÓRIO:** Situação Negativa ou irregular

5.2 Ao final de cada mês será compilado o total de pontos aferidos, de forma a compor o indicador Incentivos Culturais e de Inclusão Social (ICIS), que será calculado seguindo a fórmula abaixo:

---

$$ICIS = (INC01 + INC02 + INC03 + INC04 + INC05 + INC06 + INC07 + INC08) \div 8$$

5.3 A nota mensal referente ao indicador de Incentivos Culturais e de Inclusão Social (ICIS) será a média aritmética resultante das vistorias realizadas para cada item avaliado no referido mês.

## **6. DIRETRIZES PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

### **Do Instituto de Pesquisas**

6.1. O INSTITUTO DE PESQUISA deve ser uma entidade jurídicas de direito privado que demonstrem total independência e imparcialidade em relação à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE.

6.2. O INSTITUTO DE PESQUISA deve ser uma entidade jurídica de direito privado com experiência comprovada na criação de metodologias, abordagens e implementação de pesquisas.

6.3. A CONCESSIONÁRIA deverá contratar um INSTITUTO DE PESQUISA especializado e independente, afiliado à Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (ABEP), para conduzir a pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS.

6.4. A CONTRATAÇÃO do INSTITUTO DE PESQUISA, que seguirá o regime privado, ficará a cargo da CONCESSIONÁRIA, que assumirá integralmente os custos correspondentes à contratação.

6.5. Se o instituto de pesquisas não cumprir as disposições estabelecidas no CONTRATO ou na legislação aplicável, o PODER CONCEDENTE poderá solicitar à CONCESSIONÁRIA a contratação de uma nova entidade.

6.6. O acordo a ser estabelecido entre a CONCESSIONÁRIA e o INSTITUTO DE PESQUISA, não deve ultrapassar o período de 5 (cinco) anos e, sempre que houver disponibilidade no mercado, é imperativo promover a alternância entre a empresa e os profissionais a serem contratados.

6.7. Não serão elegíveis para atuar como INSTITUTO DE PESQUISA as seguintes entidades jurídicas ou consórcios:

- a) Aquelas impedidas ou suspensas de contratar com a Administração Pública;
- b) Os sócios tenham envolvimento direto ou indireto na administração ou no quadro societário da CONCESSIONÁRIA;
- c) Com contrato vigente junto à CONCESSIONÁRIA, mesmo que tenha objeto distinto;
- d) Que, de alguma maneira, possam ter comprometida sua independência e imparcialidade.

#### Da Metodologia

6.8. A entidade responsável pelas pesquisas deverá garantir a integridade da coleta de dados por seus funcionários diretos ou subcontratados.

6.9. A pesquisa deverá ter uma abrangência ampla e balanceada, considerando as estações do ano e eventos 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.

6.10. Para além de entrevistas, a pesquisa poderá utilizar-se de metodologia observacional ou outra metodologia pertinente.

6.11. A metodologia da pesquisa e o respectivo formulário com as perguntas deverão ser previamente submetidos ao PODER CONCEDENTE para aprovação.

6.12. A Pesquisa, para registro da série histórica, deverá conter os seguintes dados dos USUÁRIOS:

#### Relativos ao USUÁRIO:

- i. Motivação da visita;
- ii. Idade;
- iii. Escolaridade;

iv. Identidade étnico-racial;

v. Gênero;

vi. Deficiência Física;

vii. Renda domiciliar per capita;

viii. Origem, quando possível, coletando dados como endereço ou CEP de residência, para o uso em sistemas de informação geográfica; e

Relativos aos usos:

i. Atividades culturais;

ii. Contemplação;

iii. Eventos;

iv. Serviços de alimentação;

v. Turismo; e

vi. Outros.

Relativos a informações variadas:

i. Acompanhamento por animais de estimação;

ii. Acompanhamento por crianças;

iii. Consumo em loja de conveniência e souvenirs;

iv. Dispêndio financeiro no Circuito;

v. Meio de transporte utilizado;

vi. Número pessoas acompanhando o usuário na visita;

vii. Percepção de necessidade de melhoria;

viii. Destinos de viagem, no caso de turistas; e

ix. Tempo que os usuários permaneceram na ÁREA DA CONCESSÃO.

6.13. A pesquisa deverá ser capaz de aferir acerca dos seguintes tópicos, sempre em consonância com os indicadores de desempenho estabelecidos no ANEXO VI – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO:

6.14. A CONCESSIONÁRIA deverá capturar a percepção dos usuários no mínimo sobre os seguintes temas:

- I. Manutenção, Conservação e Limpeza das Instalações, Espaços e Serviços de Visitação;
- II. Disponibilidade e Qualidade da Informação sobre o CIRCUITO;
- III. Sensação de Segurança dos Usuários;
- IV. Atendimento dos Funcionários da Concessão;
- V. Experiência Geral e atividades do USUÁRIO.

A percepção dos usuários deverá ser mensurada utilizando uma escala de 0 a 10, onde 0 representa a pior avaliação e 10 a melhor.

## **7. DIRETRIZES PARA O RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES**

8.1. O **Relatório de Atividades** deverá ser entregue em até 10 (dez) dias contados do encerramento do exercício social, contendo minimamente o seguinte conteúdo:

- I. Sumário executivo;
- II. Resumo das atividades executadas e resultados obtidos, conforme as áreas estabelecidas no PLANO OPERACIONAL;
- III. Resumo das atividades relacionadas às Atividades voltadas à saúde e bem-estar;
- IV. Resumo das atividades executadas e resultados obtidos, conforme as áreas estabelecidas no PLANO DE INTERVENÇÕES, contendo obras realizadas no período;

- V. Resumo das atividades executadas voltadas para aprendizado e fomento econômicas inclusivas;
- VI. Resumo das melhorias implementadas;
- VII. Resultados da pesquisa de Satisfação do USUÁRIO, bem como a evolução histórica dos dados coletados;
- VIII. Ações previstas e expectativas para o próximo período;
- IX. Ações de cuidado com o patrimônio histórico e meio ambiente;
- X. Informações sobre as ações e resultados relacionados à empregabilidade de idosos, e ao primeiro emprego de jovens;
- XI. Informações sobre a quantidade de homens e mulheres empregados na ÁREA DA CONCESSÃO, seja diretamente ou por terceiros;
- XII. Detalhamento da gestão, dados dos investimentos e desembolsos realizados, relação dos contratos vigentes;
- XIII. Resultados da receita bruta e líquida, detalhadas por fonte de receita;
- XIV. Estatísticas de utilização dos atrativos do circuito, com os números de visitação;
- XV. Bilhetagem dos eventos e atividades, com os números estimados de visitação;
- XVI. Informações sobre os eventos e ações que fomentem o empreendedorismo local;
- XVII. Outros dados que julgar relevantes.

8.2. Quando da análise dos relatórios, o PODER CONCEDENTE irá notificar a CONCESSIONÁRIA caso identifique itens com informações incorretas ou incompletas. Essa terá, após notificação, prazo de 5 (cinco) dias para adequar as informações. Caso contrário, o item será pontuado como “Situação Negativa ou irregular”.

8.3. A CONCESSIONÁRIA deverá alinhar os relatórios de análises semestrais e anuais aos indicadores e demais Objetivos de Desenvolvimento Sustentável conforme CADERNO DIRETRIZES AMBIENTAIS.