



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

ANEXO C
INDICADORES DE DESEMPENHO E MECANISMOS DE
PAGAMENTO

Índice

Sistema de Mensuração de Desempenho	3
Conceituação, forma de cálculo e relação com os Encargos Acessórios	3
Procedimentos para avaliação	6
Indicadores de desempenho (ID).....	8
INDICADOR EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (ID1)	8
INDICADOR LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES (ID2)	10
INDICADOR MANUTENÇÃO DE ATIVOS (ID3)	14
INDICADOR NÚMERO BALIZADOR DA VISITAÇÃO (ID4)	16

SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

O Sistema de Indicadores de Desempenho é o mecanismo a ser utilizado pelo PODER CONCEDENTE para verificar o cumprimento das obrigações contratuais por parte da CONCESSIONÁRIA e incentivá-la a prover serviços de excelência aos usuários, manter a conservação correta dos ativos e reduzir os impactos adversos decorrentes da sua operação.

O Sistema é pensado de maneira que a avaliação da CONCESSIONÁRIA seja realizada de forma objetiva e seja mensurada de forma quantitativa. Desta forma, é calculada uma nota final que represente a média ponderada de indicadores específicos, que devem refletir os objetivos deste sistema.

1.1 Conceituação, forma de cálculo e relação com os Encargos Acessórios.

Para a CONCESSÃO do Parque Estadual da Serra de Caldas Novas - PESCaN, considerando as características intrínsecas do parque e das atividades e serviços que devem ser oferecidas para os visitantes, foram definidos quatro indicadores específicos:

- a) Experiência do Usuário (ID1)
- b) Limpeza e Conservação de Áreas Verdes (ID2)
- c) Manutenção de Ativos (ID3)
- d) Número Balizador da Visitação (ID4)

A verificação do desempenho da CONCESSIONÁRIA será iniciada no **37º** mês após a data de eficácia do CONTRATO. O período para início de aferição do desempenho da CONCESSIONÁRIA foi definido em função do prazo dos investimentos mais significativos previsto para o parque. Considerando que, de acordo com o Plano de Negócios referencial, os principais investimentos se darão nos primeiros **24** meses da CONCESSÃO, está sendo considerado um período adicional para início da mensuração dos indicadores.

A tabela abaixo apresenta os indicadores propostos, com seu respectivo tempo de apuração e período de início da mensuração.

Sigla	INDICADOR DE DESEMPENHO	Periodicidade da Apuração	Início da Mensuração
ID1	Experiência do Usuário	Anual	37º mês após a data de eficácia do CONTRATO
ID2	Limpeza e Conservação de Áreas Verdes	Anual	37º mês após a data de eficácia do CONTRATO
ID3	Manutenção de Ativos	Anual	37º mês após a data de eficácia do CONTRATO
ID4	Número Balizador da Visitação	Anual	37º mês após a data de eficácia do CONTRATO

	Indicador de Desempenho	Peso	Nota Final do Indicador
ID1	Experiência do Usuário	35%	PN1 x 35%
ID2	Limpeza e Conservação de Áreas Verdes	20%	PN2 x 20%
ID3	Manutenção de Ativos	20%	PN3 x 20%
ID4	Número Balizador da Visitação	25%	PN4 x 25%

O desempenho da CONCESSIONÁRIA será calculado por meio da nota final da avaliação de desempenho (NF), que será o resultado da soma das multiplicações da pontuação referente às notas finais dos Indicadores de Desempenho (PN_i), como explicado na seção de cada indicador, pelo seu respectivo peso, dividido por quatro, conforme cálculo abaixo:

$$NF = \frac{(PN1 * 35\%) + (PN2 * 20\%) + (PN3 * 20\%) + (PN4 * 25\%)}{4}$$

4

A (NF) impactará na arrecadação dos Encargos Acessórios a serem pagos pela CONCESSIONÁRIA e deverá seguir escala de pontuação conforme tabela abaixo:

Escala	Acréscimo sobre os Encargos Acessórios
100% - 90%	0,0% da ROB
89,9% - 80%	1,0% da ROB
79,9% - 70%	2,0% da ROB
69,9% - 60%	3,0% da ROB
59,9% - 50%	3,5% da ROB
49,9% - 40%	4,0% da ROB
39,9% - 20%	4,5% da ROB

19,9% - 0%	5,0% da ROB penalidade contratual, conforme disciplinado em CONTRATO
------------	---

O desempenho da CONCESSIONÁRIA será avaliado a **cada doze meses**. Ao final deste período, o PODER CONCEDENTE terá um prazo máximo de três meses para apurar a avaliação dos indicadores de desempenho e publicar a NF, que resultará no acréscimo sobre o valor dos Encargos Acessórios a ser pago pela CONCESSIONÁRIA, conforme metodologia acima descrita.

A publicação da NF deverá ser acompanhada pela disponibilização de relatório para a CONCESSIONÁRIA, que deverá conter o detalhamento do cálculo das notas, seguindo a metodologia descrita neste documento.

Em caso de discordância com a NF apresentada pelo PODER CONCEDENTE, por parte da CONCESSIONÁRIA, a mesma terá um prazo de 15 dias para apresentar suas considerações, em relatório próprio e com as discordâncias devidamente justificadas, e indicar a nota que entende deveria ter recebido.

Uma vez recebido o relatório o PODER CONCEDENTE terá o prazo de 15 dias para analisá-lo e informar à CONCESSIONÁRIA sobre a alteração ou não da NF. Em caso de alteração, o acréscimo sobre os Encargos Acessórios deverá ser ajustado. Caso a CONCESSIONÁRIA tenha realizado algum pagamento dos Encargos Acessórios com acréscimo que tenha sido revisado, o PODER CONCEDENTE deverá aplicar um decréscimo sobre os Encargos Acessórios até que a CONCESSIONÁRIA recupere o valor pago indevidamente.

Uma vez publicado, o acréscimo no valor dos Encargos Acessórios apurado será devido a partir do mês subsequente da publicação e ficará vigente por doze meses, até a próxima publicação.

Caso o percentual apurado seja inferior a 19,9%, a infração será considerada leve, sujeita à multa no valor de até [0,04% (zero vírgula zero quatro por cento)] do valor do CONTRATO, observadas para fins de dosimetria da pena as circunstâncias atenuantes e agravantes previstas na Cláusula 42 do CONTRATO.

Em caso de reincidência do descumprimento mencionado acima, dentro do período de [2 (dois) anos consecutivos ou 5 (cinco) anos não consecutivos], a infração será considerada média, sujeita à multa no valor de até [0,09% (zero virgula zero nove por cento)] do valor do CONTRATO, observadas para fins de dosimetria da pena as circunstâncias atenuantes e agravantes previstas na Cláusula 42 do CONTRATO.

Em caso de reincidência por período superior ao do subitem anterior, poderá ser aplicada a sanção de caducidade e de intervenção nos termos da Cláusula 48 do CONTRATO.

Em caso de atraso na divulgação da NF, ficará vigente o valor dos Encargos Acessórios estabelecido no CONTRATO, não sofrendo qualquer acréscimo até que a avaliação dos indicadores de desempenho e a NF sejam divulgados pelo PODER CONCEDENTE. Quando publicada, a NF ficará vigente até a divulgação da nova NF, resultante da avaliação subsequente.

O primeiro período de apuração da NF será compreendido entre o **37º e 48º** mês contados da data de eficácia do CONTRATO, dessa forma, o resultado do sistema de mensuração de desempenho terá seu primeiro resultado um ano após o início de vigência dos Encargos Acessórios.

O último período de apuração da NF será compreendido entre o **337º e 348º** mês contados da data de eficácia do CONTRATO. A avaliação dos Indicadores de Desempenho e da NF divulgada pelo PODER CONCEDENTE correspondente a este período ficará vigente até o final do CONTRATO, no caso de não prorrogação do prazo do CONTRATO.

Em caso de prorrogação do CONTRATO, a sistemática de avaliações e publicações da NF deverá continuar conforme estabelecido nesta seção, **considerando** que nos últimos doze meses do CONTRATO não haverá nova avaliação de desempenho.

1.2 Procedimentos para avaliação

Os indicadores de desempenho serão verificados mediante a análise de documentos e inspeções de campo a serem realizadas pelo PODER CONCEDENTE, com ou sem apoio do verificador independente, se contratado nos termos dispostos no CONTRATO. Os agentes do PODER CONCEDENTE envolvidos na fiscalização, ou seus prepostos especialmente designados, deverão ter

livre acesso, em qualquer época, à documentação e aos locais de execução dos serviços delegados à CONCESSIONÁRIA.

Para facilitar as tarefas de controle e verificação, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar para o PODER CONCEDENTE todas as informações e documentação necessárias ao cômputo dos indicadores de desempenho estabelecidos, conforme os critérios de medição estabelecidos para cada um dos indicadores.

O PODER CONCEDENTE deverá elaborar relatório, devidamente justificado e com demonstração através de registros (fotos, registros de medição etc.), sempre que aplicável, contemplando todos os tipos de conformidades, não conformidades, irregularidades ou inadequações que, porventura, tenham sido identificadas durante o processo de apuração dos indicadores de desempenho. Todas as não conformidades, irregularidades ou inadequações devem estar devidamente individualizadas no relatório e devem fazer referência aos encargos da CONCESSIONÁRIA.

INDICADORES DE DESEMPENHO (ID)

Nesse item, cada um dos indicadores de desempenho é detalhado e descrito, assim como sua maneira de mensuração e asseguarção.

1.3 INDICADOR EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (ID1)

1.3.1 Objetivos

Incentivar práticas de gestão que promovam a satisfação dos usuários em relação à qualidade dos serviços disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA na área da CONCESSÃO.

Medir o grau de satisfação dos usuários em relação às experiências proporcionadas pela visitaçãõ no PESCaN por meio de questionários de satisfação.

1.3.2 Forma de mediçãõ

A CONCESSIONÁRIA deverá aplicar questionários de satisfação dos USUÁRIOS, empregando-se a metodologia Customer Satisfaction Score (CSAT), com base na avaliação por pontos de 1 a 10, em que 1 é péssimo e 10 é ótimo.

A pesquisa de satisfação deverá capturar a percepção dos USUÁRIOS nos seguintes temas, pelo menos:

- a) Manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitaçãõ da Área da CONCESSÃO;
- b) Segurança do visitante na área da CONCESSÃO e nas atividades disponíveis;
- c) Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados aos usuários;
- d) Cortesia e atendimento dos funcionários da CONCESSIONÁRIA e terceirizados;
- e) Sinalização e disponibilidade de informações dos serviços e atrativos da área da CONCESSÃO;
- f) Acessibilidade na área da CONCESSÃO;
- g) Tempo de espera para uso de serviços e visitaçãõ de atrativos;
- h) Qualidade da visitaçãõ dos atrativos;
- i) Qualidade da interação com a natureza e com os atrativos culturais e sociais;

j) Atendimento das expectativas em relação ao conteúdo divulgado acerca do parque.

Além dos temas acima descritos, os questionários de pesquisa deverão conter, no mínimo, as seguintes informações em relação aos usuários pesquisados:

- k) Nacionalidade;
- l) Faixa etária;
- m) Gênero;
- n) Escolaridade;
- o) Portador de necessidades especiais (sim/não);
- p) Origem do visitante.

Os temas avaliados poderão ser revistos nas revisões contratuais, mediante concordância da CONCESSIONÁRIA e PODER CONCEDENTE e desde que sejam adotadas medidas para garantir a comparabilidade intertemporal dos resultados.

1.3.3 Amostra da pesquisa

A CONCESSIONÁRIA deverá realizar pesquisa de satisfação dos usuários com desenho amostral que considere a representatividade estatística no que se refere ao perfil do visitante à sazonalidade da visitação.

A amostra de respostas dos questionários, que deverão ser aplicados *in loco*, deverá ter margem de erro máxima de 5% e grau de confiança mínimo de 95%. A metodologia a ser utilizada deve se valer do uso de ferramentas passíveis de auditoria, de forma a garantir imparcialidade no resultado do indicador e a verificabilidade de todas as premissas e resultados do modelo.

1.3.4 Mecanismo de Pontuação

A avaliação do indicador será constituída conforme apresentado na tabela abaixo:

Quesito	Fórmula - índice de desempenho	Gradação	Pontuação
		$NI1 \geq 8$	4

Pesquisa de Satisfação	$NI1 = \frac{\sum_v \sum_i x_{iv}}{n_i n_v}, \text{ em que:}$ <p><i>NI1 = pontuação do indicador satisfação dos USUÁRIOS</i> <i>x_{iv} = Nota do indicador i; do visitante v</i> <i>n_i = Total de indicadores</i> <i>n_v = Total de USUÁRIOS que correspondem à pesquisa</i></p>	7,9 > NI1 ≥ 7	3
		6,9 > NI1 ≥ 6	2
		5,9 > NI1 ≥ 5	1
		NI1 < 4,9	0

Sendo a Nota do indicador de satisfação do usuário (PN1), a média aritmética das pesquisas juntos aos usuários realizadas ao longo do período de 12 meses.

1.3.5 Responsáveis pela medição

A pesquisa de satisfação deverá ser aplicada aos usuários por empresa com capacidade técnica comprovada para a realização de pesquisas com metodologia CSAT, contratada pela CONCESSIONÁRIA, e a avaliação de conformidade dos resultados será realizada pelo PODER CONCEDENTE.

1.3.6 Meios de verificação

- a) Relatório com os resultados da pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS;
- b) Questionários de satisfação dos USUÁRIOS.

1.3.7 Início da mensuração

A partir do **37º** mês após a data de eficácia do CONTRATO.

1.3.8 Periodicidade da apuração

Anual

1.4 INDICADOR LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES (ID2)

1.4.1 Objetivos

Monitorar o cumprimento dos serviços de limpeza e conservação de áreas verdes, bem como a gestão de resíduos sólidos na área de CONCESSÃO e independente da responsabilidade da CONCESSIONÁRIA. A gestão de resíduos sólidos (coleta e destinação de resíduos) deve ter como

objetivo a não geração, a redução, a reutilização, a reciclagem, a coleta seletiva dos resíduos sólidos, e a garantia da disposição adequada de todo e qualquer entulho e resíduo sólido.

1.4.2 Forma de medição

Aproveitando o questionário de satisfação dos usuários a ser aplicado nos termos da seção 2.1, a CONCESSIONÁRIA deverá capturar a percepção dos usuários sobre os seguintes serviços:

- a) Limpeza e higiene das instalações, espaços e serviços da área da CONCESSÃO;
- b) Manutenção e conservação das áreas verdes (paisagismo, gramados, vegetação nas trilhas) na área de visitação da área da CONCESSÃO;

Para a avaliação da gestão de resíduos sólidos, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar Plano de Gestão de Resíduos Sólidos (PGRS) da CONCESSÃO, nos termos do caderno de encargos da CONCESSIONÁRIA, com aprovação do PODER CONCEDENTE. A medição será baseada no nível de cumprimento do PGRS, o qual terá como referência metas a serem cumpridas, que serão definidas quando da elaboração do plano.

O cumprimento do PGRS corresponderá, portanto, ao índice percentual de cumprimento de suas metas, o qual deverá ser calculado pelo Sistema de Gestão de Ativos – SGA. O SGA deverá gerar relatórios mensais com o índice percentual de cumprimento das metas do PGRS para apresentá-los ao PODER CONCEDENTE.

Adicionalmente, o PODER CONCEDENTE deverá realizar, dentro da respectiva periodicidade do indicador, pelo menos três inspeções de campo para acompanhar a execução do PGRS e poder verificar seu adequado cumprimento, sem a necessidade de aviso prévio à CONCESSIONÁRIA. As inspeções de campo serão utilizadas como base amostral da verificação e avaliação do PGRS.

Em caso de divergência entre os dados disponibilizados pelos relatórios do SGA e as informações coletadas na inspeção de campo, deverá ser feita uma análise técnica pelo PODER CONCEDENTE, com apoio da CONCESSIONÁRIA, se necessário, para determinar a razão desta divergência. Caso se comprove que os registros do sistema apresentam erros, estes deverão ser substituídos pelos dados coletados em campo. Essa substituição deverá ser feita pela CONCESSIONÁRIA diretamente no sistema.

1.4.3 Mecanismo de pontuação

A avaliação do indicador será constituída conforme apresentado na tabela abaixo, dividida em dois quesitos:

Quesito	Critério de cálculo do indicador	Gradação	Pontuação
<i>Limpeza e conservação (LC)</i>	$NI2 = \frac{\sum_v \sum_i x_{iv}}{n_i n_v}$, em que: <i>NI2 = pontuação do indicador</i> <i>x_{iv} = Nota do indicador i do USUÁRIO v</i> <i>n_i = Total de indicadores</i> <i>n_v = Total de USUÁRIOS que correspondem à pesquisa</i>	NI1 ≥ 8	4
		7,9 > NI1 ≥ 7-	3
		6,9 > NI1 ≥ 6	2
		5,9 > NI1 ≥ 5	1
		NI1 < 4,9	0
<i>Gestão de resíduos sólidos (GR)</i>	Percentual de cumprimento do PGRS	90% ou mais	4
		Entre 70% e 89,9%	3
		Entre 50% e 69,9%	2
		Entre 25% e 49,9%	1
		Menos do que 25%	0

A Nota do quesito Limpeza e Conservação (LC) é a média aritmética das pesquisas juntos aos usuários realizadas ao longo do período de 12 meses.

O quesito Gestão de resíduos sólidos (GR) será calculado partir da pontuação mensal dada, utilizada a seguinte fórmula para o cálculo da nota durante o período de avaliação:

$$GR = \frac{\sum_1^{12} P_c}{12}$$

A nota do indicador ID2 (PN2) será a média aritmética simples dos dois quesitos que o compõem (LC e GR).

$$I2 = \frac{LC + GR}{2}$$

1.4.4 Responsáveis pela medição

Em relação ao quesito LC, a pesquisa de satisfação e sua avaliação deverão ocorrer seguindo o disposto na Seção 2.1.

Quanto ao quesito GR, a CONCESSIONÁRIA será responsável por alimentar o sistema de acompanhamento do PGRS com informações referentes à execução das ações planejadas e programadas da gestão de resíduos.

O PODER CONCEDENTE será responsável por executar, dentro da respectiva periodicidade do indicador, pelo menos três inspeções no campo, com o objetivo de acompanhar a execução de alguns serviços, bem como de fiscalizar se e de que forma eles estão sendo executados.

A avaliação de conformidade dos resultados do PGRS, obtidos por meio dos relatórios mensais com o índice percentual de cumprimento de suas metas, será realizada pelo PODER CONCEDENTE.

1.4.5 Meios de verificação

- a) Relatório com os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários;
- b) Questionários de satisfação dos usuários;
- c) Relatórios mensais gerados pelo sistema, com dados referentes ao cumprimento das metas do PGRS;
- d) Dados coletados durante as inspeções de campo realizadas pelo PODER CONCEDENTE;
- e) Registros fotográficos realizados pelo PODER CONCEDENTE no caso de identificação de qualquer não conformidade durante as inspeções de campo;
- f) Plano de gestão de resíduos sólidos (PGRS) como referência.

1.4.6 Início da mensuração

A partir do 37º mês após a data de eficácia do CONTRATO.

1.4.7 Periodicidade da apuração

Anual

1.5 INDICADOR MANUTENÇÃO DE ATIVOS (ID3)

1.5.1 Objetivos

Monitorar o nível de cumprimento dos serviços de manutenção preventiva e preditiva dos ativos instalados, localizados ou operando na ÁREA DE CONCESSÃO e sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

1.5.2 Forma de medição

A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar o plano de manutenção da área da CONCESSÃO, nos termos do caderno de encargos da CONCESSIONÁRIA, com aprovação do PODER CONCEDENTE. A medição do indicador será baseada no nível de cumprimento do plano de manutenção preventiva com metas a serem cumpridas, que serão definidas quando da elaboração do plano.

O cumprimento do indicador corresponderá, portanto, ao índice percentual de cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva, o qual deverá ser calculado pelo Sistema de Gestão de Ativos – SGA. O SGA deve permitir a geração de relatórios com periodicidade mínima mensal com o índice percentual de cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva para apresentá-los ao PODER CONCEDENTE.

O PODER CONCEDENTE deverá realizar, dentro da respectiva periodicidade do indicador, pelo menos três inspeções de campo para acompanhar a execução dos serviços planejados e programados de manutenção preventiva e poder verificar seu adequado cumprimento, sem a necessidade de aviso prévio à CONCESSIONÁRIA. As inspeções de campo serão utilizadas como base amostral da verificação e avaliação dos serviços de manutenção preventiva.

Em caso de divergência entre os dados registrados no sistema e as informações coletadas na inspeção de campo, deverá ser feita uma análise técnica pelo PODER CONCEDENTE, com apoio da CONCESSIONÁRIA, se necessário, para determinar a razão desta divergência. Caso se comprove que os registros do sistema apresentam erros, estes deverão ser substituídos pelos dados coletados em campo. Essa substituição deverá ser feita pela CONCESSIONÁRIA diretamente no sistema.

1.5.3 Mecanismo de pontuação

Com base nos relatórios mensais com o índice percentual de cumprimento das metas do plano de manutenção preventiva, gerados pelo SGA, o PODER CONCEDENTE deverá se utilizar de escala de pontuação de 0 (zero) a 4 (quatro), conforme tabela abaixo:

Critério	Pontuação mensal
Cumprimento do plano $\geq 90\%$	4
$90\% >$ Cumprimento do plano $\geq 70\%$	3
$70\% >$ Cumprimento do plano $\geq 50\%$	2
$50\% >$ Cumprimento do plano $> 25\%$	1
$25\% \geq$ Cumprimento do plano	0

A partir da pontuação mensal dada, será utilizada a seguinte fórmula para o cálculo da Nota do indicador de manutenção de ativos (PN3) durante o período de avaliação:

$$NI3 = \frac{\sum_1^{12} P_c}{12}$$

onde: PC = Pontuação mensal de cumprimento

1.5.4 Responsáveis pela medição

A CONCESSIONÁRIA será responsável por alimentar o sistema com informações referentes à execução dos serviços de manutenção preventiva e preditiva realizados na área da CONCESSÃO.

O PODER CONCEDENTE será responsável por executar, dentro da respectiva periodicidade do indicador, pelo menos três inspeções no campo, com o objetivo de acompanhar a execução de alguns serviços, bem como de fiscalizar se e de que forma eles estão sendo executados.

A avaliação de conformidade dos resultados do indicador de manutenção de ativos, obtidos por meio dos relatórios mensais com o índice percentual de cumprimento das metas do sistema, será realizada pelo PODER CONCEDENTE.

1.5.5 Meios de verificação

- a) Relatórios mensais gerados pelo sistema, com dados referentes ao cumprimento das metas dos serviços de manutenção preventiva;
- b) Dados coletados durante inspeções de campo realizadas pelo PODER CONCEDENTE;
- c) Registros fotográficos realizados pelo PODER CONCEDENTE no caso de identificação de qualquer não conformidade durante as inspeções de campo;
- d) Plano de Manutenção de Ativos como referência.

1.5.6 Início da mensuração

A partir do 37º mês após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO.

1.5.7 Periodicidade da apuração

Anual

1.6 INDICADOR NÚMERO BALIZADOR DA VISITAÇÃO (ID4)

1.6.1 Objetivos

Garantir o cumprimento do NÚMERO BALIZADOR DA VISITAÇÃO (NBV) dos atrativos do PESCaN por meio de monitoramento da visitação a ser realizado pela CONCESSIONÁRIA com apoio e aprovação do PODER CONCEDENTE.

1.6.2 Forma de medição

A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar o NÚMERO BALIZADOR DE VISITAÇÃO (NBV) dos atrativos do PESCaN, nos termos do ANEXO B – CADERNOS DE ENCARGOS, com a aprovação do PODER CONCEDENTE, e realizar se adequado monitoramento. O cumprimento do NBV será aferido de acordo com a metodologia e prazos de monitoramento a ser estabelecida no Plano de Monitoramento NBV.

1.6.3 Mecanismo de pontuação

Com base nos relatórios com os registros e resultados semestrais do monitoramento do NBV, o PODER CONCEDENTE deverá avaliar o percentual de ocorrência de não conformidade ao

atendimento do NBV, utilizando escala de pontuação de 0 (zero) a 4 (quatro) conforme tabela a seguir.

Critério	Pontuação
Até 5,0% de ocorrência de não conformidade	4
Até 20,0% de ocorrência de não conformidade	3
Até 35,0% de ocorrência de não conformidade	2
Até 50,0% de ocorrência de não conformidade	1
Mais que 50% de ocorrência de não conformidade	0

A Nota (PN4) do indicador Número Balizador de Visitação (ID4), a média aritmética das medições dos relatórios do NBV realizadas no ano.

1.6.4 Responsáveis pela medição

O monitoramento do cumprimento do NBV deverá ser realizado com supervisão e apoio do PODER CONCEDENTE. A verificação deverá ser utilizar de recursos capazes de produzir registros que permitam a identificação de data e horário das conformidades e das não conformidades. Todas as não conformidades identificadas deverão ser devidamente documentas e notificadas ao PODER CONCEDENTE.

Semestralmente, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao poder concedente um relatório com as inspeções realizadas e os resultados obtidos nos monitoramentos realizados, conforme frequência definida no Plano de Monitoramento do NBV.

O PODER CONCEDENTE deverá analisar e validar os resultados semestrais do NBV e emitir a Nota Final do Indicador, que será calculada a cada 12 (doze) meses.

1.6.5 Meios de verificação

- a) Relatórios semestrais que contenham registros das atividades de monitoramento e avaliação do cumprimento do NBV;
- b) Análise de documentos, dados e informações referentes ao NBV; e
- c) Registros fotográficos, imagens ou outros mecanismos de contagem/medição

1.6.6 Início da mensuração

A partir do **37º** mês após a DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO.

1.6.7 Periodicidade da apuração

Anual