



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

ANEXO I.10 – Indicadores de Desempenho

Sumário

I- Metodologia de Cálculo dos Indicadores de Desempenho	2
II- Grupo de Indicadores de Gestão (G)	5
Efetividade na proteção do patrimônio e usuários do parque (G1).....	5
Efetividade na gestão de resíduos e limpeza (G2)	6
Efetividade na manutenção de áreas verdes (G3).....	7
Efetividade na prevenção e combate a incêndios (G4)	8
Efetividade no gerenciamento de riscos e contingências (G5).....	9
Efetividade na elaboração e apresentação de reportes (G6)	10
Excelência operacional (G7)	11
III- Grupo de Indicadores de Infraestrutura (I)	12
Efetividade de prazo e qualidade (I1)	12
Efetividade no fornecimento de água (I2)	13
Efetividade nos sistemas de drenagem (I3).....	14
Efetividade no tratamento de esgoto (I4).....	15
Efetividade no fornecimento de energia (I5)	16
Efetividade no sistema de trilhas (I6).....	17
IV- Grupo de Indicadores de Visitação (V)	18
Disponibilidade de serviços e monitoria (V1).....	18
Excelência operacional (V2)	19
Efetividade no registro de imagens de acesso ao parque (V3)	20
Efetividade na cobrança de ingresso e cadastro (V4)	21
Efetividade no sistema de monitoramento de impactos da visitação (V5).....	22
Efetividade no atendimento dos visitantes (V6).....	23
V- Grupo de Indicadores de Conhecimento e Satisfação da Comunidade (C)	24
Efetividade na pesquisa científica (C1).....	24
Efetividade na pesquisa de satisfação do visitante e comunidade (C2).....	25
Efetividade na realização de eventos e ações de educação ambiental (C3).....	26
Efetividade no atendimento de escolas (C4)	27
VI- Grupo de Indicadores de Desenvolvimento Local (D)	28
Efetividade no encadeamento produtivo (D1).....	28
Efetividade no atendimento da comunidade (D2).....	29



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

I- Metodologia de Cálculo dos Indicadores de Desempenho

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

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

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



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

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

$$ID = (Gx0,30) + (Ix0,25) + (Vx0,24) + (Cx0,16) + (Dx0,05) + (G7x0,05x0,30) \\ + (D1x0,20x0,05)$$

Nesta fórmula, leia-se:

$$G = (G1x0,20) + (G2x0,20) + (G3x0,20) + (G4x0,20) + (G5x0,10) + (G6x0,10)$$

$$I = (I1x0,16) + (I2x0,16) + (I3x0,16) + (I4x0,16) + (I5x0,16) + (I6x0,20)$$

$$V = (V1x0,125) + (V2x0,125) + (V3x0,10) + (V4x0,10) + (V5x0,20) + (V6x0,35)$$

$$C = (C1x0,20) + (C2x0,20) + (C3x0,35) + (C4x0,25)$$

$$D = D2$$

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

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

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

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

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



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

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

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

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

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

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

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

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

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



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

II- Grupo de Indicadores de Gestão (G)

Item: G1	Indicador: Efetividade na proteção do patrimônio e usuários do parque (G1)								
Objetivos: Não permitir qualquer tipo de dano ao patrimônio e aos usuários nas áreas objeto de concessão.									
Forma de Medição: Vistoria para constatação de: <ul style="list-style-type: none">• danos (em qualquer nível) causados por intervenção humana ao patrimônio natural, histórico-cultural e demais infraestruturas da UC;• danos (em qualquer nível) causados por ação de terceiros em relação aos usuários do parque, seja ele na forma de danos físicos a pessoa ou em relação ao seu patrimônio pessoal;• existência de caderno de registros de ocorrências devidamente atualizado;• reparação do dano no período de até 48 horas após constatada ocorrência. Relatar os eventuais danos com fotos, localização e descrição da ocorrência. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da unidade de conservação - UC para levantamento de informações complementares. <i>*Não se incluem nesse caso os danos causados por intempéries naturais.</i>	<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>Não houve nenhum tipo de dano</td><td>3</td></tr><tr><td>Houve dano ou não há caderno de registros de ocorrência atualizado</td><td>0</td></tr></tbody></table> <p>O relatório deverá identificar a quantidade de ocorrências no período avaliado e a efetividade do cumprimento das atividades inerentes a função de segurança contra danos ao patrimônio e usuários do parque, apontando possíveis pontos falhos, recomendações de melhorias e propostas de atuação preventiva.</p>	Sistema de pontuação		Critério	Nota	Não houve nenhum tipo de dano	3	Houve dano ou não há caderno de registros de ocorrência atualizado	0
Sistema de pontuação									
Critério	Nota								
Não houve nenhum tipo de dano	3								
Houve dano ou não há caderno de registros de ocorrência atualizado	0								
Verificador: Verificador independente	Localização: Toda área objeto da concessão								
Periodicidade: Trimestral	Ativação: a partir do primeiro trimestre após a assinatura do contrato.								



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Item: G2	Indicador: Efetividade na gestão de resíduos e limpeza (G2)												
Objetivos: O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA na limpeza predial dos imóveis e sanitários sob sua responsabilidade, mantendo-os em condições adequadas de uso e higiene, assim como na coleta interna, armazenamento e destinação adequada de todos resíduos gerados na área objeto de concessão, observando as melhores práticas de proteção do meio ambiente.													
Forma de Medição: Vistoria para constatação de: <ul style="list-style-type: none"> • presença de resíduos em locais inadequados; • coletores em quantidade e tamanho adequado; • coletores e espaços de armazenamento que não permitam acesso de animais; • separação dos resíduos para coleta seletiva; • realização adequada da limpeza de imóveis; • sanitários adequadamente limpos e higienizados, com adequada frequência; • sanitários com adequado fornecimento de produtos de higiene como sabonete e papel toalha. <p>Relatar as irregularidades (eventuais pontos não atendidos) com fotos, par de coordenadas e descrição da ocorrência. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares e nível de satisfação do visitante conforme resultados do programa de pesquisa.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Sistema de Pontuação</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Critério</th> <th style="text-align: center;">Nota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sem constatação de ocorrências em todas as áreas vistoriadas.</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Constatação de ocorrências em até duas áreas vistoriadas, sem incidência nas mesmas áreas nos dois meses anteriores, conforme lista de verificações.</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Constatação de ocorrência em até 4 áreas vistoriadas ou reincidência em até 1 área vistoriada, conforme lista de verificações.</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Reincidência de constatação de alguma ocorrência, em mais de uma área vistoriada, conforme lista de verificações.</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table> <p>O relatório deverá avaliar a efetividade do cumprimento das atividades inerentes a função de limpeza e gestão de resíduos, apontando possíveis pontos falhos, recomendações de melhorias.</p>	Sistema de Pontuação		Critério	Nota	Sem constatação de ocorrências em todas as áreas vistoriadas.	3	Constatação de ocorrências em até duas áreas vistoriadas, sem incidência nas mesmas áreas nos dois meses anteriores, conforme lista de verificações.	2	Constatação de ocorrência em até 4 áreas vistoriadas ou reincidência em até 1 área vistoriada, conforme lista de verificações.	1	Reincidência de constatação de alguma ocorrência, em mais de uma área vistoriada, conforme lista de verificações.	0
Sistema de Pontuação													
Critério	Nota												
Sem constatação de ocorrências em todas as áreas vistoriadas.	3												
Constatação de ocorrências em até duas áreas vistoriadas, sem incidência nas mesmas áreas nos dois meses anteriores, conforme lista de verificações.	2												
Constatação de ocorrência em até 4 áreas vistoriadas ou reincidência em até 1 área vistoriada, conforme lista de verificações.	1												
Reincidência de constatação de alguma ocorrência, em mais de uma área vistoriada, conforme lista de verificações.	0												
Verificador: Verificador independente	Localização: Toda área objeto da concessão e demais áreas sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA (alojamento de pesquisa e escritório do Órgão Gestor)												
Periodicidade: Trimestral	Ativação: a partir do primeiro trimestre após a assinatura do contrato.												



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Item: G3	Indicador: Efetividade na manutenção de áreas verdes (G3)												
Objetivos: O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA na manutenção de áreas verdes nas áreas objeto de concessão ou sob sua responsabilidade, mantendo-as em condições adequadas de uso.													
Forma de Medição: Vistoria para constatação de: <ul style="list-style-type: none"> manutenção de jardins com uso de espécies autóctones, áreas gramadas, roçadas adequadamente, com recolhimento de galhos caídos nas áreas construídas, dentro da área de circulação com exceção das trilhas, além de poda adequada em arbustos e árvores junto a residências e fiações;; Relatar as irregularidades (eventuais pontos não atendidos) com fotos, par de coordenadas e descrição da ocorrência. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e gestor da UC para levantamento de informações complementares e nível de satisfação do visitante conforme resultados do programa de pesquisa.	<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 constatação de ocorrências em todas as áreas vistoriadas.</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Constatação de ocorrências em até duas áreas vistoriadas, sem incidência nas mesmas áreas nos dois meses anteriores, conforme lista de verificações.</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Constatação de ocorrência em até 4 áreas vistoriadas ou reincidência em até 1 área vistoriada, conforme lista de verificações.</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Reincidência de constatação de alguma ocorrência, em mais de uma área vistoriada, conforme lista de verificações.</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> O relatório deverá avaliar a efetividade do cumprimento da atividade de manutenção de áreas verdes, apontando possíveis pontos falhos e recomendações de melhorias.	Sistema de Pontuação		Critério	Nota	Sem constatação de ocorrências em todas as áreas vistoriadas.	3	Constatação de ocorrências em até duas áreas vistoriadas, sem incidência nas mesmas áreas nos dois meses anteriores, conforme lista de verificações.	2	Constatação de ocorrência em até 4 áreas vistoriadas ou reincidência em até 1 área vistoriada, conforme lista de verificações.	1	Reincidência de constatação de alguma ocorrência, em mais de uma área vistoriada, conforme lista de verificações.	0
	Sistema de Pontuação												
Critério	Nota												
Sem constatação de ocorrências em todas as áreas vistoriadas.	3												
Constatação de ocorrências em até duas áreas vistoriadas, sem incidência nas mesmas áreas nos dois meses anteriores, conforme lista de verificações.	2												
Constatação de ocorrência em até 4 áreas vistoriadas ou reincidência em até 1 área vistoriada, conforme lista de verificações.	1												
Reincidência de constatação de alguma ocorrência, em mais de uma área vistoriada, conforme lista de verificações.	0												
Verificador: Verificador independente	Localização: Toda área objeto de concessão ou sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA (alojamento de pesquisa e escritório do Órgão Gestor)												
Periodicidade: Trimestral	Ativação: a partir do primeiro trimestre após a assinatura do contrato.												



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Item: G4	Indicador: Efetividade na prevenção e combate a incêndios (G4)								
Objetivos: O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA na prevenção e combate a incêndios nas áreas de uso público objeto da concessão.									
Forma de Medição: Vistoria para constatação de: <ul style="list-style-type: none">• realização de vistoria do corpo de bombeiros em todas as áreas de uso sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, para emissão de auto de vistoria – AVCB;• AVCB com do prazo de validade vigente;• existência de brigada com devida capacitação e disponibilidade para pronto atendimento;• existência de equipamentos de combate a incêndio dentro do prazo de validade;• existência de caderno de registros de ocorrências devidamente atualizado. Relatar as irregularidades (eventuais pontos não atendidos) com fotos, par de coordenadas e descrição do problema observado. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares e nível de satisfação do visitante conforme resultados do programa de pesquisa.	<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>Não houve nenhum tipo de irregularidade</td><td>3</td></tr><tr><td>Houve algum tipo de irregularidade</td><td>0</td></tr></tbody></table> <p>O relatório deverá avaliar a efetividade do cumprimento das atividades de prevenção e combate a incêndios, apontando possíveis pontos falhos, e recomendações de melhorias.</p>	SISTEMA DE PONTUAÇÃO		Critério	Nota	Não houve nenhum tipo de irregularidade	3	Houve algum tipo de irregularidade	0
SISTEMA DE PONTUAÇÃO									
Critério	Nota								
Não houve nenhum tipo de irregularidade	3								
Houve algum tipo de irregularidade	0								
Verificador: Verificador independente	Localização: Toda área objeto de concessão								
Periodicidade: Semestral (junho e novembro)	Ativação: nos meses de junho e novembro após a assinatura do contrato (o que ocorrer primeiro).								



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Item: G5	Indicador: Efetividade no gerenciamento de riscos e contingências (G5)												
Objetivos: O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA no gerenciamento de riscos e contingências nas áreas de uso público objeto da concessão.													
Forma de Medição: Vistoria para constatação de: <ul style="list-style-type: none"> • atendimento das normativas vigentes e documentos de gestão, que estabelecem o roteiro e requisitos para elaboração do Plano de Gerenciamento de Riscos e Contingências - PGRC; • Plano de Gerenciamento de Riscos e Contingências - PGRC elaborado em até 90 dias após assinatura do contrato, e aprovado pelo PODER CONCEDENTE; • capacidade de atendimento em primeiros socorros, com equipamentos e equipe suficiente, e devidamente capacitados, durante todo o período de funcionamento do parque; • contratação de seguro (usuário, patrimonial, incêndio e responsabilidade civil); • existência de caderno de registros de ocorrências, ações e resultados devidamente atualizado. Relatar as irregularidades (eventuais pontos não atendidos) e ocorrências (acidentes ou incidentes) com fotos, par de coordenadas e descrição. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares e nível de satisfação do visitante conforme resultados do programa de pesquisa.	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">SISTEMA DE PONTUAÇÃO</th> </tr> <tr> <th style="width: 70%;">Critério</th> <th style="width: 30%;">Nota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>nenhum tipo de ocorrência e atende todos itens avaliados</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Um incidente e atende todos itens avaliados</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Dois incidentes e atende todos itens avaliados</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Mais de duas ocorrências ou não atende algum dos itens avaliados</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table> <p>O relatório deverá avaliar a efetividade do cumprimento das atividades de gerenciamento de riscos e contingências, apontando possíveis pontos falhos, e recomendações de melhorias.</p>	SISTEMA DE PONTUAÇÃO		Critério	Nota	nenhum tipo de ocorrência e atende todos itens avaliados	3	Um incidente e atende todos itens avaliados	2	Dois incidentes e atende todos itens avaliados	1	Mais de duas ocorrências ou não atende algum dos itens avaliados	0
SISTEMA DE PONTUAÇÃO													
Critério	Nota												
nenhum tipo de ocorrência e atende todos itens avaliados	3												
Um incidente e atende todos itens avaliados	2												
Dois incidentes e atende todos itens avaliados	1												
Mais de duas ocorrências ou não atende algum dos itens avaliados	0												
Verificador: Verificador independente	Localização: Toda área objeto de concessão												
Periodicidade: Semestral (a contar da data de aprovação do PGRC).	Ativação: a partir da aprovação do PGRC.												



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Item: G6	Indicador: Efetividade na elaboração e apresentação de reportes (G6)								
Objetivos: O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA no fornecimento dos reportes (planos ou relatórios) necessários para o PODER CONCEDENTE.									
Forma de Medição: Vistoria para constatação de: <ul style="list-style-type: none">• atendimento de prazos na entrega dos reportes necessários considerando todos os encargos da CONCESSIONÁRIA;• conteúdo adequado ao que foi solicitado, a ser validado pelo PODER CONCEDENTE, no prazo de 30 dias, podendo ser prorrogado mediante justificativa.• . Relatar as irregularidades (eventuais pontos não atendidos) com um breve descritivo. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares.	<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>Não houve nenhum tipo de irregularidade</td><td>3</td></tr><tr><td>Houve algum tipo de irregularidade</td><td>0</td></tr></tbody></table> <p>O relatório deverá avaliar a efetividade na elaboração e apresentação de reportes, apontando possíveis pontos falhos, e recomendações de melhorias.</p>	SISTEMA DE PONTUAÇÃO		Critério	Nota	Não houve nenhum tipo de irregularidade	3	Houve algum tipo de irregularidade	0
SISTEMA DE PONTUAÇÃO									
Critério	Nota								
Não houve nenhum tipo de irregularidade	3								
Houve algum tipo de irregularidade	0								
Verificador: Verificador independente	Localização: Toda área objeto de concessão								
Periodicidade: Trimestral	Ativação: a partir do primeiro trimestre após a assinatura do contrato.								



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Item: G7	Indicador: Excelência operacional (G7)													
Objetivos: O indicador deve medir o grau de excelência operacional da CONCESSIONÁRIA, em caráter facultativo, no desempenho de suas atividades.														
Forma de Medição: Vistoria para constatação de: <ul style="list-style-type: none"> • existência de certificações em suas atividades, tais como: <ul style="list-style-type: none"> ○ ISO 14001; ○ ISO 9001; ○ ISO 26000; ○ OSHAS 18001; ○ Sistema de Gestão da Segurança - SGS Relatar quais as certificações existentes, validade e regularidade do agente credenciador. A pontuação obtida poderá impactar apenas de forma positiva na pontuação geral de desempenho, e nunca de forma negativa, caso não exista nenhuma certificação.		<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>3 ou mais certificações</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Duas certificações</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Uma certificação</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Nenhuma certificação</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	SISTEMA DE PONTUAÇÃO		Critério	Nota	3 ou mais certificações	3	Duas certificações	2	Uma certificação	1	Nenhuma certificação	0
SISTEMA DE PONTUAÇÃO														
Critério	Nota													
3 ou mais certificações	3													
Duas certificações	2													
Uma certificação	1													
Nenhuma certificação	0													
Verificador: Verificador independente	Localização: Toda área objeto de concessão													
Periodicidade: anual	Ativação: opcional													



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

III- Grupo de Indicadores de Infraestrutura (I)

Item: I1	Indicador: Efetividade de prazo e qualidade (I1)												
Objetivos: O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA no atendimento de prazos e qualidade técnica de execução nos serviços de manutenção, reformas e obras nas áreas objeto de concessão.													
Forma de Medição: Vistoria para constatação: i. Elaboração de cronograma de execução de todo tipo de intervenção (manutenção, reformas e novas obras) de infraestrutura; ii. Atendimento dos prazos estabelecidos nos cronogramas; iii. Atendimento das normas técnicas e licenças aplicáveis, a partir de cronograma pré estabelecido e aprovado pelo PODER CONCEDENTE; iv. Recolhimento de ART quando aplicável; v. Apresentação de projetos para reformas e construção de novas estruturas, para aprovação prévia do PODER CONCEDENTE; vi. Manter todas as edificações e estruturas em uso em adequadas condições de conservação e funcionamento. Relatar as irregularidades/ocorrências (pontos não atendidos), e quando possível apresentar fotos, par de coordenadas e descrição. Verificar registros da CONCESSIONÁRIA e gestor da UC para levantamento de informações adicionais e nível de satisfação do visitante conforme resultados do programa de pesquisa. Imóveis e estruturas localizadas nas áreas objeto de concessão, que não forem utilizadas pela CONCESSIONÁRIA, deverão ser mantidas da mesma forma em que foram recebidas pelo PODER CONCEDENTE na assinatura do contrato.	<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 constatação de</td><td>3</td></tr><tr><td>Constatação de ocorrências em até duas infraestruturas vistoriadas, sem reincidência nas mesmas áreas nos dois</td><td>2</td></tr><tr><td>Constatação de ocorrência em até 3 infraestruturas vistoriadas ou reincidência em até 1 vistoriada</td><td>1</td></tr><tr><td>Reincidência de constatação de alguma ocorrência, em mais de uma infraestrutura vistoriada, ou, não atendeu os itens iii, iv, v e vi</td><td>0</td></tr></tbody></table> <p>O relatório deverá avaliar a efetividade do cumprimento das demandas de infraestrutura, apontando possíveis pontos falhos, e recomendações de melhorias.</p>	Sistema de Pontuação		Critério	Nota	Sem constatação de	3	Constatação de ocorrências em até duas infraestruturas vistoriadas, sem reincidência nas mesmas áreas nos dois	2	Constatação de ocorrência em até 3 infraestruturas vistoriadas ou reincidência em até 1 vistoriada	1	Reincidência de constatação de alguma ocorrência, em mais de uma infraestrutura vistoriada, ou, não atendeu os itens iii, iv, v e vi	0
Sistema de Pontuação													
Critério	Nota												
Sem constatação de	3												
Constatação de ocorrências em até duas infraestruturas vistoriadas, sem reincidência nas mesmas áreas nos dois	2												
Constatação de ocorrência em até 3 infraestruturas vistoriadas ou reincidência em até 1 vistoriada	1												
Reincidência de constatação de alguma ocorrência, em mais de uma infraestrutura vistoriada, ou, não atendeu os itens iii, iv, v e vi	0												
Verificador: Verificador independente	Localização: áreas objeto de concessão e imóveis sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA												
Periodicidade: Trimestral	Ativação: conforme cronograma aprovado												



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Item: I2	Indicador: Efetividade no fornecimento de água (I2)												
Objetivos: O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA na captação, tratamento, armazenamento e distribuição de água nas áreas objeto de concessão.													
Forma de Medição: Vistoria para constatação de: i. Atendimento das normas técnicas e licenças aplicáveis no fornecimento de água (captação, tratamento, armazenamento e distribuição); ii. Ocorrência de problemas no fornecimento de água, em decorrência de problemas de captação, armazenamento ou distribuição, incluindo a oferta de água abaixo da demanda; iii. Emissão de laudo com resultado de análise do tratamento de água conforme normas vigentes, e realizado de acordo com procedimentos homologados, feito por entidades credenciadas. Relatar as irregularidades/ocorrências (pontos não atendidos), considerando ocorrências sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, e quando possível apresentar fotos, par de coordenadas e descrição. Verificar os registros do da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares.	<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 constatação de ocorrências</td><td>3</td></tr><tr><td>Constatação de ocorrências em até duas infraestruturas ou áreas vistoriadas, sem reincidência na mesma infraestrutura ou áreas nos dois meses anteriores</td><td>2</td></tr><tr><td>Constatação de ocorrência em até 3 infraestruturas vistoriadas ou reincidência em até 1 infraestrutura ou área vistoriada</td><td>1</td></tr><tr><td>Reincidência de constatação de alguma ocorrência, em mais de uma infraestrutura vistoriada, ou , não atendimento do item iii</td><td>0</td></tr></tbody></table> O relatório deverá avaliar a efetividade do cumprimento das demandas de fornecimento de água, apontando possíveis pontos falhos, e recomendações de melhorias.	Sistema de Pontuação		Critério	Nota	Sem constatação de ocorrências	3	Constatação de ocorrências em até duas infraestruturas ou áreas vistoriadas, sem reincidência na mesma infraestrutura ou áreas nos dois meses anteriores	2	Constatação de ocorrência em até 3 infraestruturas vistoriadas ou reincidência em até 1 infraestrutura ou área vistoriada	1	Reincidência de constatação de alguma ocorrência, em mais de uma infraestrutura vistoriada, ou , não atendimento do item iii	0
Sistema de Pontuação													
Critério	Nota												
Sem constatação de ocorrências	3												
Constatação de ocorrências em até duas infraestruturas ou áreas vistoriadas, sem reincidência na mesma infraestrutura ou áreas nos dois meses anteriores	2												
Constatação de ocorrência em até 3 infraestruturas vistoriadas ou reincidência em até 1 infraestrutura ou área vistoriada	1												
Reincidência de constatação de alguma ocorrência, em mais de uma infraestrutura vistoriada, ou , não atendimento do item iii	0												
Verificador: Verificador independente	Localização: Toda área objeto de concessão												
Periodicidade: Semestral	Ativação: a partir do 13º mês da assinatura do contrato.												



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Item: 13	Indicador: Efetividade nos sistemas de drenagem (I3)												
Objetivos: O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA em garantir o adequado funcionamento dos sistemas de drenagem nas áreas objeto de concessão.													
Forma de Medição: Vistoria para constatação de: <ul style="list-style-type: none">Ocorrência de problemas associados a um sistema inadequado de drenagem, exceto por aqueles associados a eventos climáticos extremos (acima das máximas históricas). Relatar as irregularidades/ocorrências, e quando possível apresentar fotos, par de coordenadas e descrição. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares.	<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 constatação de ocorrências</td><td>3</td></tr><tr><td>Constatação de ocorrência em uma área vistoriada, sem reincidência na mesma área nos dois meses anteriores</td><td>2</td></tr><tr><td>Constatação de ocorrência em uma área vistoriada ou reincidência em até 1 área vistoriada</td><td>1</td></tr><tr><td>Reincidência de constatação de alguma ocorrência, em mais de uma área vistoriada</td><td>0</td></tr></tbody></table> <p>O relatório deverá avaliar a efetividade do cumprimento das demandas de drenagem, apontando possíveis pontos falhos, e recomendações de melhorias.</p>	Sistema de Pontuação		Critério	Nota	Sem constatação de ocorrências	3	Constatação de ocorrência em uma área vistoriada, sem reincidência na mesma área nos dois meses anteriores	2	Constatação de ocorrência em uma área vistoriada ou reincidência em até 1 área vistoriada	1	Reincidência de constatação de alguma ocorrência, em mais de uma área vistoriada	0
Sistema de Pontuação													
Critério	Nota												
Sem constatação de ocorrências	3												
Constatação de ocorrência em uma área vistoriada, sem reincidência na mesma área nos dois meses anteriores	2												
Constatação de ocorrência em uma área vistoriada ou reincidência em até 1 área vistoriada	1												
Reincidência de constatação de alguma ocorrência, em mais de uma área vistoriada	0												
Verificador: Verificador independente	Localização: Toda área objeto de concessão												
Periodicidade: Semestral	Ativação: a partir da assinatura do contrato.												



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Item:	Indicador:													
4	Efetividade no tratamento de esgoto (14)													
Objetivos:														
O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA na implantação e manutenção de um sistema de tratamento de esgoto nas áreas objeto de concessão.														
Forma de Medição:														
<p>Vistoria para constatação de:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Atendimento das normas técnicas na implantação de um sistema de tratamento de esgoto; ii. Ocorrência de problemas sistema de tratamento, seja ele por problemas de dimensionamento do projeto, de execução ou de manutenção; iii. Emissão de laudo com resultado de análise do tratamento de esgoto assim como para a adequada destinação dos resíduos dos tanques sépticos, conforme normas vigentes, e realizados de acordo com procedimentos homologados, feito por entidades credenciadas. <p>Relatar as irregularidades/ocorrências (pontos não atendidos), e quando possível apresentar fotos, par de coordenadas e descrição. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares.</p>		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Sistema de Pontuação</th> </tr> <tr> <th>Critério</th> <th>Nota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sem constatação de ocorrências</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Constatação de ocorrências em até uma infraestrutura ou área vistoriada, sem reincidência na mesma infraestrutura ou área nos dois meses anteriores</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Constatação de ocorrências em até duas infraestruturas ou áreas vistoriada, sem reincidência na mesma infraestrutura ou área nos dois meses anteriores</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Reincidência de constatação de alguma ocorrência, ou não atendimento do item iii</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>O relatório deverá avaliar a efetividade do cumprimento das demandas de tratamento de esgoto, apontando possíveis pontos falhos, e recomendações de melhorias.</p>	Sistema de Pontuação		Critério	Nota	Sem constatação de ocorrências	3	Constatação de ocorrências em até uma infraestrutura ou área vistoriada, sem reincidência na mesma infraestrutura ou área nos dois meses anteriores	2	Constatação de ocorrências em até duas infraestruturas ou áreas vistoriada, sem reincidência na mesma infraestrutura ou área nos dois meses anteriores	1	Reincidência de constatação de alguma ocorrência, ou não atendimento do item iii	0
Sistema de Pontuação														
Critério	Nota													
Sem constatação de ocorrências	3													
Constatação de ocorrências em até uma infraestrutura ou área vistoriada, sem reincidência na mesma infraestrutura ou área nos dois meses anteriores	2													
Constatação de ocorrências em até duas infraestruturas ou áreas vistoriada, sem reincidência na mesma infraestrutura ou área nos dois meses anteriores	1													
Reincidência de constatação de alguma ocorrência, ou não atendimento do item iii	0													
Verificador:	Localização:													
Verificador independente	Toda área objeto de concessão													
Periodicidade:	Ativação:													
Semestral	a partir da assinatura do contrato.													



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Item: 15	Indicador: Efetividade no fornecimento de energia (I5)												
Objetivos: O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA no fornecimento de energia nas áreas objeto de concessão.													
<p>Forma de Medição:</p> <p>Vistoria para constatação de:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Atendimento das normas técnicas e licenças aplicáveis no fornecimento de energia (geração, armazenamento e distribuição); ii. Ocorrência de problemas no fornecimento de energia, incluindo a oferta abaixo da demanda, ou em caso de não individualização do sistema de medição, quando necessário; iii. Acidentes, sejam eles com visitantes ou fauna local. <p>Relatar as irregularidades/ocorrências (pontos não atendidos), considerando ocorrências sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, e quando possível apresentar fotos, localização e descrição. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares.</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Sistema de Pontuação</th> </tr> <tr> <th>Critério</th> <th>Nota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sem constatação de ocorrências</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Constatação de ocorrências em até duas infraestruturas ou áreas vistoriadas, sem reincidência na mesma infraestrutura ou áreas nos dois meses anteriores</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Constatação de ocorrência em até três infraestruturas vistoriadas ou reincidência em até uma infraestrutura ou área vistoriada</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Reincidência de constatação de alguma ocorrência, em mais de uma infraestrutura ou área vistoriada</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>O relatório deverá avaliar a efetividade do cumprimento das demandas de fornecimento de energia, apontando possíveis pontos falhos, e recomendações de melhorias.</p>	Sistema de Pontuação		Critério	Nota	Sem constatação de ocorrências	3	Constatação de ocorrências em até duas infraestruturas ou áreas vistoriadas, sem reincidência na mesma infraestrutura ou áreas nos dois meses anteriores	2	Constatação de ocorrência em até três infraestruturas vistoriadas ou reincidência em até uma infraestrutura ou área vistoriada	1	Reincidência de constatação de alguma ocorrência, em mais de uma infraestrutura ou área vistoriada	0
Sistema de Pontuação													
Critério	Nota												
Sem constatação de ocorrências	3												
Constatação de ocorrências em até duas infraestruturas ou áreas vistoriadas, sem reincidência na mesma infraestrutura ou áreas nos dois meses anteriores	2												
Constatação de ocorrência em até três infraestruturas vistoriadas ou reincidência em até uma infraestrutura ou área vistoriada	1												
Reincidência de constatação de alguma ocorrência, em mais de uma infraestrutura ou área vistoriada	0												
Verificador: Verificador independente	Localização: Toda área objeto de concessão												
Periodicidade: Semestral	Ativação: a partir da assinatura do contrato.												



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Item: I6	Indicador: Efetividade no sistema de trilhas (I6)												
Objetivos: O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA na implementação e manutenção de um sistema de trilhas nas áreas objeto de concessão.													
Forma de Medição: Vistoria para constatação de: i. Elaboração de cronograma de execução de todo tipo de intervenção (manutenção, reformas, sinalização e novas obras) no sistema de trilhas; ii. Atendimento dos prazos estabelecidos nos cronogramas; iii. Atendimento das normas técnicas e orientações do Manual de Construção e Manutenção de Trilhas da Secretaria do Meio Ambiente; iv. Recolhimento de ART quando aplicável; v. Apresentação de projetos para reformas e construção de novas estruturas, incluindo de sinalização, para aprovação prévia do PODER CONCEDENTE; vi. Manter todas as trilhas, incluindo sua sinalização em adequadas condições de conservação e funcionamento. Relatar as irregularidades/ocorrências (pontos não atendidos), e quando possível apresentar fotos, par de coordenadas e descrição. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares e nível de satisfação do visitante conforme resultados do programa de pesquisa.	<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 constatação de ocorrência</td><td>3</td></tr><tr><td>Constatação de ocorrências em até uma trilha, sem reincidência na mesma trilha nos dois meses anteriores</td><td>2</td></tr><tr><td>Constatação de ocorrências em até duas trilhas vistoriadas ou reincidência em até uma trilha vistoriada</td><td>1</td></tr><tr><td>Reincidência de constatação de alguma ocorrência, em mais de uma trilha vistoriada</td><td>0</td></tr></tbody></table> <p>O relatório deverá avaliar a efetividade do cumprimento das demandas do sistema de trilhas, apontando possíveis pontos falhos, e recomendações de melhorias.</p>	Sistema de Pontuação		Critério	Nota	Sem constatação de ocorrência	3	Constatação de ocorrências em até uma trilha, sem reincidência na mesma trilha nos dois meses anteriores	2	Constatação de ocorrências em até duas trilhas vistoriadas ou reincidência em até uma trilha vistoriada	1	Reincidência de constatação de alguma ocorrência, em mais de uma trilha vistoriada	0
Sistema de Pontuação													
Critério	Nota												
Sem constatação de ocorrência	3												
Constatação de ocorrências em até uma trilha, sem reincidência na mesma trilha nos dois meses anteriores	2												
Constatação de ocorrências em até duas trilhas vistoriadas ou reincidência em até uma trilha vistoriada	1												
Reincidência de constatação de alguma ocorrência, em mais de uma trilha vistoriada	0												
Verificador: Verificador independente	Localização: Toda área objeto de concessão												
Periodicidade: Semestral	Ativação: a partir do 13º mês da assinatura do contrato.												



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

IV- Grupo de Indicadores de Visitação (V)

Item:	Indicador:													
V1	Disponibilidade de serviços turísticos e monitoria (V1)													
Objetivos:														
O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA na disponibilização de serviços turísticos aos visitantes e monitoria nas áreas objeto de concessão.														
Forma de Medição:														
Vistoria para constatação de:														
<ul style="list-style-type: none"> i. Fornecimento, no mínimo, os seguintes serviços: loja de souvenir/autoserviço, transporte interno, lanchonete/cafeteria, e centro de aventuras e recreação, observados os prazos estabelecidos no Termo de Referência e conforme especificações nos encargos da CONCESSIONÁRIA; ii. Disponibilização de monitoria em quantidade e qualidade adequada para atendimento dos visitantes conforme especificações nos encargos da CONCESSIONÁRIA; iii. Ampliar a capacidade do atendimento do estacionamento; iv. Manter os serviços em adequadas condições de funcionamento; v. Atendimento das normas ABNT conforme portfólio de atividades e obtenção das licenças necessárias no desenvolvimento das atividades. 														
Relatar as irregularidades/ocorrências (pontos não atendidos), e quando possível apresentar fotos, par de coordenadas e descrição. Verificar registros da CONCESSIONÁRIA e gestor da UC para levantamento de informações adicionais e nível de satisfação do visitante conforme resultados do programa de pesquisa.														
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Sistema de Pontuação</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Critério</th> <th style="text-align: center;">Nota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sem constatação de ocorrências</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Constatação de até duas ocorrências, sem reincidência no mesmo serviço nos dois meses anteriores</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Constatação de até três ocorrências ou reincidência de ocorrência em até 1 serviço</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Reincidência de alguma ocorrência em mais de um serviço, ou, não atendimento do item v.</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table>			Sistema de Pontuação		Critério	Nota	Sem constatação de ocorrências	3	Constatação de até duas ocorrências, sem reincidência no mesmo serviço nos dois meses anteriores	2	Constatação de até três ocorrências ou reincidência de ocorrência em até 1 serviço	1	Reincidência de alguma ocorrência em mais de um serviço, ou, não atendimento do item v.	0
Sistema de Pontuação														
Critério	Nota													
Sem constatação de ocorrências	3													
Constatação de até duas ocorrências, sem reincidência no mesmo serviço nos dois meses anteriores	2													
Constatação de até três ocorrências ou reincidência de ocorrência em até 1 serviço	1													
Reincidência de alguma ocorrência em mais de um serviço, ou, não atendimento do item v.	0													
O relatório deverá avaliar a efetividade do cumprimento das demandas de serviços turísticos, apontando possíveis pontos falhos, e recomendações de melhorias.														
Verificador:	Localização:													
Verificador independente	Toda área objeto de concessão													
Periodicidade:	Ativação:													
Trimestral	a partir do primeiro trimestre após assinatura do contrato.													



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Item: V2	Indicador: Excelência operacional (V2)								
Objetivos: O indicador deve medir o grau de excelência operacional da CONCESSIONÁRIA no desempenho de suas atividades de ecoturismo e turismo de aventura.									
Forma de Medição: Vistoria para constatação de: <ul style="list-style-type: none">• existência de CADASTUR para as atividades de turismo;• Sistema de Gestão de Segurança - SGS implementado. Relatar a existência do CADASTUR no Ministério do Turismo com validade vigente, e SGS implementado, conforme procedimentos definidos na ABNT NBR ISO 21101.	<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>Possui CADASTUR e SGS implementado</td><td>3</td></tr><tr><td>Não possui CADASTUR e SGS implementado</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Sistema de Pontuação		Critério	Nota	Possui CADASTUR e SGS implementado	3	Não possui CADASTUR e SGS implementado	0
Sistema de Pontuação									
Critério	Nota								
Possui CADASTUR e SGS implementado	3								
Não possui CADASTUR e SGS implementado	0								
Verificador: Verificador independente	Localização: Toda área objeto de concessão								
Periodicidade: anual	Ativação: a partir do 13º mês da assinatura do contrato.								



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Item: V3	Indicador: Efetividade no registro de imagens de acesso ao parque (V3)												
Objetivos: O indicador deve medir o desempenho da CONCESSIONÁRIA na geração e registro de imagens digitais durante 24 horas nas áreas objeto de concessão.													
Forma de Medição: Vistoria para constatação de: <ul style="list-style-type: none">• Cobertura de áreas pré-definidas nos Encargos da CONCESSIONÁRIA;• Disponibilidade de sistema de consultas ao vivo;• Capacidade de aproximação da imagem leitura de número das placas de veículos nos acessos ao parque;• Disponibilidade de ferramenta de busca de imagens em banco de dados de armazenamento pelo prazo mínimo de 6 meses;• Respeito ao horário de funcionamento do parque, com tolerância de 30 minutos após sua hora limite de saída;• Existência de caderno de registros de ocorrências devidamente atualizado. <p>Para avaliar o respeito ao horário de funcionamento do parque, o verificador deve fazer uma investigação aleatória sobre amostra de imagens de veículos no parque após seu horário de fechamento, utilizando os critérios abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none">• 5% de erro amostral;• 95% de nível de confiança; <p>população sendo a média mensal do número total de passagens de veículos nos últimos 12 meses, anteriores à data de realização da medição</p> <p>Relatar pontos não atendidos, com par de coordenadas e descrição da ocorrência. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares.</p>	<table border="1"><thead><tr><th colspan="2">Sistema de Pontuação</th></tr><tr><th>Faixas de indisponibilidade</th><th>Nota</th></tr></thead><tbody><tr><td>Entre 0h00 e 12h00</td><td>3</td></tr><tr><td>Entre 12h01 e 24h00</td><td>2</td></tr><tr><td>Entre 24h01 e 36h00</td><td>1</td></tr><tr><td>Maior que 36h01 ou mais que 1% dos veículos saindo após o horário limite</td><td>0</td></tr></tbody></table> <p>O relatório deverá descrever as ocorrências no período e a efetividade do sistema de geração e registro de imagens, e de respeito ao horário de funcionamento do parque, apontando possíveis pontos falhos, e recomendações de melhorias.</p>	Sistema de Pontuação		Faixas de indisponibilidade	Nota	Entre 0h00 e 12h00	3	Entre 12h01 e 24h00	2	Entre 24h01 e 36h00	1	Maior que 36h01 ou mais que 1% dos veículos saindo após o horário limite	0
Sistema de Pontuação													
Faixas de indisponibilidade	Nota												
Entre 0h00 e 12h00	3												
Entre 12h01 e 24h00	2												
Entre 24h01 e 36h00	1												
Maior que 36h01 ou mais que 1% dos veículos saindo após o horário limite	0												
Verificador: Verificador independente	Localização: Toda área objeto da concessão												
Periodicidade: Trimestral	Ativação: a partir do primeiro trimestre após assinatura do contrato.												



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Item: V4	Indicador: Efetividade na cobrança de ingresso e cadastro (V4)								
Objetivos: O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA no serviço de cobrança de ingresso e cadastro de visitantes nas áreas objeto da concessão.									
Forma de Medição: Vistoria para constatação de: <ul style="list-style-type: none">• realização da cobrança conforme política tarifária definidas nos Encargos da CONCESSIONÁRIA;• cadastro para identificação dos usuários do parque com atendimento diferenciado, conforme especificações do caderno de encargos;• existência de caderno de registros atualizado de ocorrências e caracterização do fluxo de visitantes, conforme informações mínimas definidas no encargo de controle de acesso. O verificador deverá fazer uma investigação aleatória em campo sobre uma amostra de visitantes, para constatar a assertividade da cobrança e cadastro utilizando os critérios abaixo: <ul style="list-style-type: none">• 5% de erro amostral;• 95% de nível de confiança;• população sendo a média mensal do número total de acessos dos últimos 12 meses, anteriores à data de realização da medição. Relatar as irregularidades (eventuais pontos não atendidos) com fotos, par de coordenadas e descrição do problema observado. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares.	<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>Não houve nenhum tipo de irregularidade</td><td>3</td></tr><tr><td>Houve algum tipo de irregularidade</td><td>0</td></tr></tbody></table> <p>O relatório deverá avaliar a efetividade no sistema de cobrança e cadastro, apontando possíveis pontos falhos, e recomendações de melhorias.</p>	SISTEMA DE PONTUAÇÃO		Critério	Nota	Não houve nenhum tipo de irregularidade	3	Houve algum tipo de irregularidade	0
SISTEMA DE PONTUAÇÃO									
Critério	Nota								
Não houve nenhum tipo de irregularidade	3								
Houve algum tipo de irregularidade	0								
Verificador: Verificador independente	Localização: Toda área objeto de concessão								
Periodicidade: Trimestral	Ativação: a partir do primeiro trimestre após assinatura do contrato.								



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Item: V5	Indicador: Efetividade no sistema de monitoramento de impactos da visitação (V5)												
Objetivos: O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA na elaboração e implementação de um Sistema de Monitoramento de Impactos da Visitação - MIV													
Forma de Medição: Vistoria para constatação de: <ul style="list-style-type: none"> • Plano de Monitoramento de Impactos da Visitação elaborado em até 90 dias, e aprovado pelo PODER CONCEDENTE, elaborado conforme Manual de Monitoramento e Gestão dos Impactos da Visitação em Unidades de Conservação da Fundação Florestal / SMA; • Realização de todas as ações de monitoramento, respeito a limites e mitigação dos impactos conforme prazos e metas definidos no MIV aprovado pelo PODER CONCEDENTE; • Existência de caderno de registros de ocorrências, ações e resultados, devidamente atualizado, que será utilizado para elaboração de relatório para o PODER CONCEDENTE. <p>Relatar as irregularidades (eventuais pontos não atendidos) e ocorrências (não atendimento do MIV) com fotos, par de coordenadas e descrição da ocorrência.</p> <p>Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares.</p>	<table border="1" data-bbox="810 660 1273 1288"> <thead> <tr> <th colspan="2">Sistema de Pontuação</th> </tr> <tr> <th>Critério</th> <th>Nota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sem constatação de ocorrências e atendimento de todos os itens previstos</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Constatação de ocorrência em uma área vistoriada, sem reincidência na mesma área nos dois meses anteriores</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Constatação de ocorrência em uma área vistoriada ou reincidência em até 1 área vistoriada</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Reincidência de constatação de alguma ocorrência, em mais de uma área vistoriada</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>O relatório deverá avaliar a efetividade no Sistema de Monitoramento dos Impactos da Visitação, apontando possíveis pontos falhos e recomendações de melhorias.</p>	Sistema de Pontuação		Critério	Nota	Sem constatação de ocorrências e atendimento de todos os itens previstos	3	Constatação de ocorrência em uma área vistoriada, sem reincidência na mesma área nos dois meses anteriores	2	Constatação de ocorrência em uma área vistoriada ou reincidência em até 1 área vistoriada	1	Reincidência de constatação de alguma ocorrência, em mais de uma área vistoriada	0
Sistema de Pontuação													
Critério	Nota												
Sem constatação de ocorrências e atendimento de todos os itens previstos	3												
Constatação de ocorrência em uma área vistoriada, sem reincidência na mesma área nos dois meses anteriores	2												
Constatação de ocorrência em uma área vistoriada ou reincidência em até 1 área vistoriada	1												
Reincidência de constatação de alguma ocorrência, em mais de uma área vistoriada	0												
Verificador: Verificador independente	Localização: Toda área objeto de concessão												
Periodicidade: Trimestral	Ativação: a partir do primeiro trimestre após assinatura do contrato.												



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Item: V6	Indicador: Efetividade no atendimento dos visitantes (V6)												
Objetivos: O indicador deve medir a capacidade geral da CONCESSIONÁRIA de atendimento das necessidades de visitação conforme escopo de encargos.													
Forma de Medição: Constatação do: <ul style="list-style-type: none">Nível de satisfação geral dos visitantes em relação a todo o escopo de encargos da CONCESSIONÁRIA, definido conforme resultado do programa de pesquisa de satisfação implementado. <p>Em caso de reincidência de avaliações iguais ou menores a nota 2 (dois) no período de 12 (doze) meses, automaticamente seu resultado será igual a zero.</p>	<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>Acima de 85% de visitantes satisfeitos</td><td>3</td></tr><tr><td>Entre 80% e 85% de visitantes satisfeitos</td><td>2</td></tr><tr><td>Entre 70% e 80% de visitantes satisfeitos</td><td>1</td></tr><tr><td>Menos de 70% dos visitantes satisfeitos</td><td>0</td></tr></tbody></table> <p>O relatório deverá apresentar o nível de satisfação dos visitantes, apontando possíveis recomendações de melhorias.</p>	Sistema de Pontuação		Critério	Nota	Acima de 85% de visitantes satisfeitos	3	Entre 80% e 85% de visitantes satisfeitos	2	Entre 70% e 80% de visitantes satisfeitos	1	Menos de 70% dos visitantes satisfeitos	0
Sistema de Pontuação													
Critério	Nota												
Acima de 85% de visitantes satisfeitos	3												
Entre 80% e 85% de visitantes satisfeitos	2												
Entre 70% e 80% de visitantes satisfeitos	1												
Menos de 70% dos visitantes satisfeitos	0												
Verificador: Verificador independente	Localização: Toda área objeto de concessão												
Periodicidade: Semestral	Ativação: a partir da assinatura do contrato.												



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

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

Item: C1	Indicador: Efetividade no apoio a pesquisa científica (C1)												
Objetivos: O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA no apoio do desenvolvimento da pesquisa científica nas áreas de uso público objeto de concessão.													
Forma de Medição: Vistoria para constatação de: <ul style="list-style-type: none">• Estímulo ao compartilhamento dos resultados dos projetos para difusão do conhecimento;• Ações de apoio e incentivo à realização de pesquisas;• Existência de caderno de registros de ocorrências, ações e resultados, devidamente atualizado, que será utilizado para elaboração de relatório para o PODER CONCEDENTE. <p>Em caso de reincidência de avaliações iguais ou menores a nota 2 (dois) no período de 12 (doze) meses, automaticamente seu resultado será igual a zero. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares.</p>	<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 constatação de ocorrências (atendimento de todos os itens previstos)</td><td>3</td></tr><tr><td>Constatação de uma ocorrência</td><td>2</td></tr><tr><td>Constatação de duas ocorrências</td><td>1</td></tr><tr><td>Constatação de mais de duas ocorrências</td><td>0</td></tr></tbody></table> <p>O relatório deverá avaliar a efetividade no apoio ao desenvolvimento da pesquisa científica, apontando possíveis pontos falhos e recomendações de melhorias.</p>	Sistema de Pontuação		Critério	Nota	Sem constatação de ocorrências (atendimento de todos os itens previstos)	3	Constatação de uma ocorrência	2	Constatação de duas ocorrências	1	Constatação de mais de duas ocorrências	0
Sistema de Pontuação													
Critério	Nota												
Sem constatação de ocorrências (atendimento de todos os itens previstos)	3												
Constatação de uma ocorrência	2												
Constatação de duas ocorrências	1												
Constatação de mais de duas ocorrências	0												
Verificador: Verificador independente	Localização: Toda área objeto de concessão												
Periodicidade: Semestral	Ativação: a partir da assinatura do contrato.												



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Item: C2	Indicador: Efetividade na aplicação da pesquisa de satisfação do visitante e comunidade (C2)								
Objetivos: O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA no desenvolvimento de um programa de pesquisa para avaliar o nível de satisfação dos visitantes e comunidade de Campos do Jordão considerando todo o escopo dos encargos.									
Forma de Medição: Vistoria para constatação de: <ul style="list-style-type: none">• Programa de Pesquisa elaborado pela CONCESSIONÁRIA em até 90 dias após a assinatura do contrato de concessão, conforme roteiro mínimo e critérios estatísticos especificados no seu encargo;• Programa de Pesquisa implementado pela CONCESSIONÁRIA conforme aprovado pelo PODER CONCEDENTE;• Existência de caderno de registros de ações e resultados, devidamente atualizado, que será utilizado pela CONCESSIONÁRIA para elaboração de relatório para o PODER CONCEDENTE. Relatar as irregularidades (eventuais pontos não atendidos) com descrição da ocorrência. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares.	<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 constatação de ocorrências (atendimento de todos os itens previstos)</td><td>3</td></tr><tr><td>Constatação de ocorrências</td><td>0</td></tr></tbody></table> <p>O relatório deverá avaliar a efetividade no desenvolvimento de um programa de pesquisa de satisfação dos visitantes e comunidade de Campos do Jordão, apontando possíveis pontos falhos e recomendações de melhorias, conforme resultado da verificação.</p>	Sistema de Pontuação		Critério	Nota	Sem constatação de ocorrências (atendimento de todos os itens previstos)	3	Constatação de ocorrências	0
Sistema de Pontuação									
Critério	Nota								
Sem constatação de ocorrências (atendimento de todos os itens previstos)	3								
Constatação de ocorrências	0								
Verificador: Verificador independente	Localização: Toda área objeto de concessão								
Periodicidade: Semestral	Ativação: a partir do quarto mês após a assinatura do contrato.								



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Item: C3	Indicador: Efetividade na realização de eventos e ações de educação ambiental (C3)										
Objetivos: O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA no desenvolvimento de eventos e ações de educação ambiental.											
<p>Forma de Medição: Vistoria para constatação de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ações de comunicação de orientação quanto a conduta do visitante, dentre elas aquelas que impeçam a alimentação de animais pelos usuários promovendo a uma relação harmoniosa com a fauna e flora local;• Existência de pelo menos um espaço com exposições permanentes, com conteúdo educativo e interativo sobre o patrimônio natural e histórico-cultural;• Realização de pelo menos um evento ou ação mensal (exemplo: publicação impressa ou em meio digital), em especial nas datas comemorativas, para promover temáticas ambientais e que estejam alinhadas ao Programa de Educação Ambiental da unidade;• Pesquisa de satisfação dos participantes com os eventos e ações;• Disponibilização de pelo menos um espaço para reuniões, cursos e exposições, com mobiliário necessário e equipamentos áudio visuais com capacidade mínima para 60 pessoas;• Existência de caderno de registros de ocorrências, ações e resultados. <p>Em caso de reincidência de avaliações iguais ou menores a nota 2 (dois) no período de 12 (doze) meses, automaticamente seu resultado será igual a 0. Verificar registros da CONCESSIONÁRIA e gestor da UC para levantamento de informações adicionais.</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Critério</th><th>Nota</th></tr></thead><tbody><tr><td>Sem constatação de ocorrências (atendimento de todos os itens previstos)</td><td>3</td></tr><tr><td>Constatação de uma ocorrência</td><td>2</td></tr><tr><td>Constatação de duas ocorrências</td><td>1</td></tr><tr><td>Constatação de mais de duas ocorrências ou nível de satisfação com os eventos e ações considerados satisfatórios para menos de 70% dos participantes</td><td>0</td></tr></tbody></table> <p>O relatório deverá avaliar a efetividade no desenvolvimento de eventos e ações de educação ambiental, apontando possíveis pontos falhos e recomendações de melhorias.</p>	Critério	Nota	Sem constatação de ocorrências (atendimento de todos os itens previstos)	3	Constatação de uma ocorrência	2	Constatação de duas ocorrências	1	Constatação de mais de duas ocorrências ou nível de satisfação com os eventos e ações considerados satisfatórios para menos de 70% dos participantes	0
Critério	Nota										
Sem constatação de ocorrências (atendimento de todos os itens previstos)	3										
Constatação de uma ocorrência	2										
Constatação de duas ocorrências	1										
Constatação de mais de duas ocorrências ou nível de satisfação com os eventos e ações considerados satisfatórios para menos de 70% dos participantes	0										
Verificador: Verificador independente	Localização: Toda área objeto de concessão										
Periodicidade: Semestral	Ativação: a partir da assinatura do contrato.										



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Item: C4	Indicador: Efetividade no atendimento de escolas (C4)						
Objetivos: O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA no atendimento mensal de escolas públicas e privadas conforme encargos previstos.							
Forma de Medição: Vistoria para constatação de: <ul style="list-style-type: none">• Atendimento mensal das escolas públicas e privadas conforme critérios mínimos estabelecidos nos encargos;• Pesquisa de satisfação dos alunos após os atendimentos;• Existência de caderno de registros de ocorrências, ações e resultados, devidamente atualizado. Em caso de reincidência de avaliações iguais ou menores a nota 2 (dois) no período de 12 (doze) meses, automaticamente seu resultado será igual a zero. Verificar os registros da CONCESSIONÁRIA e do gestor da UC para levantamento de informações complementares.	<table border="1"><thead><tr><th>Critério</th><th>Nota</th></tr></thead><tbody><tr><td>Sem constatação de ocorrências (atendimento de todos os itens previstos)</td><td>3</td></tr><tr><td>Constatação de ocorrências ou nível de satisfação com as visitas considerados satisfatórios para menos de 70% dos participantes</td><td>0</td></tr></tbody></table> O relatório deverá avaliar a efetividade no desenvolvimento de eventos e ações de educação ambiental, apontando possíveis pontos falhos e recomendações de melhorias.	Critério	Nota	Sem constatação de ocorrências (atendimento de todos os itens previstos)	3	Constatação de ocorrências ou nível de satisfação com as visitas considerados satisfatórios para menos de 70% dos participantes	0
Critério	Nota						
Sem constatação de ocorrências (atendimento de todos os itens previstos)	3						
Constatação de ocorrências ou nível de satisfação com as visitas considerados satisfatórios para menos de 70% dos participantes	0						
Verificador: Verificador independente	Localização: Toda área objeto de concessão						
Periodicidade: Semestral	Ativação: a partir da assinatura do contrato.						



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

VI- Grupo de Indicadores de Desenvolvimento Local (D)

Item: D1	Indicador: Efetividade no encadeamento produtivo (D1)										
Objetivos: O indicador deve medir a atuação da CONCESSIONÁRIA, de forma facultativa, na geração de encadeamentos produtivos na cadeia de valor regional, conforme encargos previstos											
<p>Forma de Medição:</p> <p>Vistoria para constatação da:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quantidade de projetos incubados pela CONCESSIONÁRIA que foram submetidos à investidores; • Quantidade de projetos incubados pela CONCESSIONÁRIA; • Existência de caderno de registros de ocorrências, ações e resultados. <p>Relatar eventuais pontos não atendidos com fotos, par de coordenadas e descritivo.</p> <p>Verificar os registros do gestor da UC para levantamento de informações complementares.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Critério</th> <th>Nota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mais de dois projetos submetidos à análise de investidores</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Até dois projetos submetidos à análise de investidores</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Até um projeto incubado</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Nenhum projeto submetido à análise de investidores ou incubado</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>O relatório deverá avaliar a efetividade no encadeamento produtivo regional apontando possíveis pontos falhos e recomendações de melhorias.</p>	Critério	Nota	Mais de dois projetos submetidos à análise de investidores	3	Até dois projetos submetidos à análise de investidores	2	Até um projeto incubado	1	Nenhum projeto submetido à análise de investidores ou incubado	0
Critério	Nota										
Mais de dois projetos submetidos à análise de investidores	3										
Até dois projetos submetidos à análise de investidores	2										
Até um projeto incubado	1										
Nenhum projeto submetido à análise de investidores ou incubado	0										
Verificador: Verificador independente	Localização: Toda área objeto de concessão										
Periodicidade: Anual	Ativação: Opcional										



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Item: D2	Indicador: Efetividade no atendimento da comunidade (D2)												
Objetivos: O indicador deve medir a capacidade geral da CONCESSIONÁRIA de atendimento das necessidades da comunidade do entorno do PE Cantareira conforme escopo dos encargos, , que estejam alinhados com os objetivos de criação da unidade.													
Forma de Medição: Constatação do: <ul style="list-style-type: none">Nível de satisfação geral da comunidade em relação ao escopo de encargos da CONCESSIONÁRIA, definido conforme resultado do programa de pesquisa de satisfação implementado, que poderá considerar, por exemplo, promoção de eventos para comunidade, geração de emprego e oportunidades de negócios, programas de capacitação, entre outros. <p>Em caso de reincidência de avaliações iguais ou menores a nota 2 (dois) no período de 12 (doze) meses, automaticamente seu resultado será igual a zero.</p>	<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>Acima de 85% de visitantes satisfeitos</td><td>3</td></tr><tr><td>Entre 80% e 85% de visitantes satisfeitos</td><td>2</td></tr><tr><td>Entre 70% e 80% de visitantes satisfeitos</td><td>1</td></tr><tr><td>Menos de 70% dos visitantes satisfeitos</td><td>0</td></tr></tbody></table> <p>O relatório deverá apresentar o nível de satisfação da comunidade, apontando possíveis recomendações de melhorias.</p>	Sistema de Pontuação		Critério	Nota	Acima de 85% de visitantes satisfeitos	3	Entre 80% e 85% de visitantes satisfeitos	2	Entre 70% e 80% de visitantes satisfeitos	1	Menos de 70% dos visitantes satisfeitos	0
Sistema de Pontuação													
Critério	Nota												
Acima de 85% de visitantes satisfeitos	3												
Entre 80% e 85% de visitantes satisfeitos	2												
Entre 70% e 80% de visitantes satisfeitos	1												
Menos de 70% dos visitantes satisfeitos	0												
Verificador: Verificador independente	Localização: Toda área objeto de concessão												
Periodicidade: Anual	Ativação: a partir do quinto mês após a assinatura do contrato.												