



INSTITUTO DE PESQUISAS JARDIM BOTÂNICO DO RIO DE JANEIRO
ESCOLA NACIONAL DE BOTÂNICA TROPICAL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL
BIODIVERSIDADE EM UNIDADES DE CONSERVAÇÃO

**Autorizações de Uso Público em Unidades de Conservação: proposta de
protocolo de monitoramento do desempenho do serviço prestado**

Carla Cristina de Castro Guaitanele Naveca

Rio de Janeiro

2024



INSTITUTO DE PESQUISAS JARDIM BOTÂNICO DO RIO DE JANEIRO
ESCOLA NACIONAL DE BOTÂNICA TROPICAL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL
BIODIVERSIDADE EM UNIDADES DE CONSERVAÇÃO

**Autorizações de Uso Público em Unidades de Conservação: proposta de
protocolo de monitoramento do desempenho do serviço prestado**

Carla Cristina de Castro Guaitanele Naveca

Trabalho de Conclusão apresentado ao
Curso de Mestrado do Programa de Pós-
Graduação Profissional em
Biodiversidade em Unidades de
Conservação da Escola Nacional de
Botânica Tropical - ENBT/JBRJ - Turma
2022.

Linha de Pesquisa: Planejamento e Gestão
de Unidades de Conservação

Orientadora: Dra. Carla Natacha Marcolino Polaz

Rio de Janeiro

2024



AUTORIZAÇÕES DE USO PÚBLICO EM UNIDADES DE CONSERVAÇÃO: PROPOSTA
DE METODOLOGIA DE MONITORAMENTO DO DESEMPENHO DO SERVIÇO
PRESTADO

CARLA CRISTINA DE CASTRO GUAITANELE NAVECA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Programa de Pós-Graduação Profissional Biodiversidade em Unidades de Conservação da Escola Nacional de Botânica Tropical, Instituto de Pesquisas Jardim Botânico do Rio de Janeiro, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre em Biodiversidade em Unidades de Conservação.

Aprovado por:

Documento assinado digitalmente
gov.br CARLA NATACHA MARCOLINO POLAZ
Data: 28/02/2024 18:39:12-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. Carla Natacha Marcolino Polaz - ENBT/ICMBio (Presidente)

Documento assinado digitalmente
gov.br ERNESTO BASTOS VIVEIROS DE CASTRO
Data: 19/03/2024 15:22:22-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Ernesto Bastos Viveiros de Castro (ICMBio)

Documento assinado digitalmente
gov.br CAMILA GONCALVES DE OLIVEIRA RODRIGUES
Data: 29/02/2024 07:53:23-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. Camila Gonçalves de Oliveira Rodrigues (UFRRJ)

Em 28/02/2024

Rio de Janeiro

Guaitanele, Carla.

N323a Autorizações de Uso Público em Unidades de Conservação:
proposta de protocolo de monitoramento do desempenho do serviço
prestado / Carla Cristina de Castro Guaitanele Naveca. – Rio de
Janeiro, 2024.

xii, 63 f. : il. ; 28 cm.

Trabalho de Conclusão (mestrado profissional) – Instituto de
Pesquisas Jardim Botânico do Rio de Janeiro / Escola Nacional de
Botânica Tropical, 2024.

Orientador: Carla Natacha Marcolino Polaz.

Bibliografia.

1.Unidades de conservação. 2.Gestão ambiental.3. Uso público.
4. Áreas protegidas. 5.Delegação de serviços. 6. Indicadores. 7. Parque
Nacional Marinho de Fernando de Noronha (PE). I. Título. II. Escola
Nacional de Botânica Tropical.

CDD 333.72098134

Dedicatória

Dedico este trabalho ao meu marido Leandro Martins que durante meus momentos de aula, estudo e escrita, precisou ser mais que um marido e um pai.

Dedico aos gestores das unidades de conservação que acreditam na visitação como estratégia de sensibilização da sociedade em prol das áreas protegidas.

Dedico ao primoroso trabalho de milhares de prestadores de serviço que promovem a melhoria da qualidade da experiência dos visitantes com a prestação de seus serviços.

Dedico a todos os gestores que ocupam cargos diretivos do ICMBio que colaboram no fortalecimento das autorizações de serviços de apoio à visitação.

Resumo

A visitação em unidades de conservação federais vem crescendo a cada ano trazendo a necessidade no aumento de serviços de apoio à visitação disponíveis nas unidades como ofertas de alimentos e bebidas, locação de equipamentos, transporte aos atrativos ou pelos atrativos e condução por meio de condutores de visitantes. Estes e outros serviços podem ser prestados por meio das delegações como as concessões, permissões e autorizações, que configuram uma relação entre o poder público e o privado. A disponibilização de serviços de apoio à visitação nas unidades pode proporcionar uma diversificação de público que demanda por maior conforto ou mesmo que possui limitações físicas que somente por meio de algum tipo de apoio, como transporte, por exemplo, podem conhecer uma unidade de conservação. Além do aumento nos serviços disponíveis nas unidades, é importante que estes sejam de qualidade. Monitorar a qualidade dos serviços prestados cabe ao poder público a partir de ferramentas que dependem do modelo de delegação e de contrato ou ato pactuado com o privado. Neste trabalho é proposto um protocolo de monitoramento da qualidade do serviço prestado na modalidade de autorização para comercialização de alimentos e condução de visitantes. O primeiro produto é um *checklist* com oito indicadores de qualidade do serviço prestado para o serviço de comercialização de alimentos e cinco para o serviço de condução de visitantes. Os indicadores foram propostos para colaborar com o gestor em fiscalizações de rotina ou mesmo as não programadas. Caso o serviço não seja bem prestado ou esteja em desacordo com a autorização expedida, faz-se necessário apurar a infração ou inadequação do serviço. Para tanto, é proposto dentro do protocolo, um fluxo de apuração de infrações e modelos de documentos que podem ser utilizados para todos os serviços que sejam realizados mediante a modalidade de autorização. Para os serviços de comercialização de alimentos e condução de visitantes, ainda é proposto uma tabela de gradação de penalidades para aplicação das sanções. Os protocolos foram propostos com base em formulários e entrevistas realizadas com gestores de unidades que possuem delegações de serviços de apoio à visitação. Considerando a experiência nos contratos de concessão, oito gestores responderam ao formulário englobando todos os contratos de concessão e permissão e dois participaram de entrevistas sendo o Parque Nacional do Iguaçu com experiência de um Sistema de Monitoramento de Desempenho e Parque Nacional da Tijuca com um contrato mais antigo e outras formas de monitoramento. Onze gestores responderam ao formulário englobando todas as unidades com autorização vigente na modalidade de comercialização de alimentos e dois gestores participaram de entrevista sendo eles os Parques Nacionais de Ubajara e Peruaçu que possuem o serviço de comercialização de alimentos e condução de visitantes. Nesta etapa foi abordado os gargalos no monitoramento desses serviços. A experiência em monitoramento das autorizações realizada no Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha também foi abordada para fins de suporte aos protocolos propostos. Espera-se que com a execução dos protocolos, os gestores tenham mais segurança em acompanhar o serviço realizado mantendo uma boa qualidade e uma rotina de monitoramento.

Palavras-chave: Turismo, áreas protegidas, Autorização, Indicadores, unidades de conservação, concessão.

Abstract

The tourism in federal protected areas has been growing every year, generating the need to increase visitation support services available in the areas, such as food and beverage offer, equipment rental, transportation to or through the attractions, and conduction of visitors by guides. These and other services may be presented via partnerships such as concessions, permits, and authorizations, which constitute of a relationship between public and private authorities. The provision of visitation support services in protected areas can generate a diversification of public, one that may demand more comfort, or who even may have physical limitations that only through some type of support, such as transportation, for example, can get to know a protected area. In addition to the increase in services available in the aforementioned areas, it is important that they have quality. It is the government's responsibility to monitor the quality of services provided, based on tools dependent on the partnership model and the contract, or act, agreed with the private sector. In this work, a protocol is proposed for monitoring the quality of service provided in the form of commercial use authorization for commercialization of food and conduction of visitors. The first product is a list with eight indicators regarding the quality of the service provided in food commercialization, and subsequently, five indicators regarding the conduction of visitors. The indicators were proposed as to collaborate with the manager in routine, or even in unscheduled inspections. If the service is not being well provided, or, by any means, is in disagreement with the authorization issued, it is necessary to investigate the infraction or inadequacy of the services. To this end, it is proposed within the protocol a flow for investigation of infractions, and models of documents that can be used for all services provided via the modality of commercial use authorization. For food commercialization and visitor conduction services a penalty gradation table is proposed as a mean to apply sanctions. The protocols were proposed based on forms and interviews with managers of protected areas who have partnerships for providing visitor conduction services. Taking into account the experience in concession contracts, eight managers answered a form that encompasses all concession and permit contracts, and two took part in interviews. In the Iguazu National Park there already had been a previous experience with a Performance Monitoring System, while the Tijuca National Park had an older contract with different manners of monitoring. Eleven managers answered the form covering all protected areas with authorization in force in the food commercialization modality, and two managers, from the National Parks of Ubajara and Peruaçu, with license for food commercialization and visitor conduction services were interviewed. In this stage, the bottlenecks in the monitoring of these services were addressed. The experience in monitoring the authorizations carried out at the Fernando de Noronha Marine National Park was also noted by means of supporting the posed protocols. It is expected that with the execution of such protocols the managers are more secure when overseeing the service provided, maintaining a good quality and a monitoring routine.

Keywords: Tourism, Protect Áreas, Commercial Use Authorizations, Indicators, Concession

Sumário

Lista de Figuras	09
Lista de Tabelas	10
Lista de Produtos	11
1. Introdução	13
1.1 Concessões e permissões	14
1.2 As autorizações de serviços de apoio à visitação	17
1.3 Monitoramento dos serviços delegados	21
1.4 Metodologias de avaliação de satisfação do visitante	22
2. Objetivo Geral	23
2.1 Objetivo Específico	23
3. Material e métodos	24
4. Resultados e Discussão	27
4.1 Serviços de apoio � visitação	27
4.1.1 Turismo de Base Comunitária	29
4.2 Sistema de Mensuração de Desempenho	32
4.3 Resultados das pesquisas acerca do monitoramento dos serviços prestados.	33
4.4 Penalidades no descumprimento da Autorização	40
4.5. Procedimento de Apuração de infrações do Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha	42
5. Proposta de protocolo de monitoramento	48
5.1 Protocolo de monitoramento para o serviço de comercialização de alimentos	48
5.2 Protocolo de monitoramento para o serviço de condução de visitantes	53
6. Considerações finais	57
7. Bibliografia	59
8. Anexos dos protocolos	63

Lista de Figuras

Figura 01. Linha do tempo das concessões. Fonte: ICMBio (2023)	16
Figura 02. Tabela comparativa entre os instrumentos de delegação. ICMBio, 2023	17
Figura 03. Evolução de publicações de portarias/editais de autorização em unidades de conservação federais. Fonte: adaptado de ICMBio (2020)	19
Figura 04. Tempo médio processual antes e após a regulamentação dos serviços na modalidade autorização. Fonte: adaptado de ICMBio (2020)	19
Figura 05. Painel dinâmico dos serviços que já ocorrem nas Unidades de Conservação Federais. Fonte: DOVIS/CGEUP (2020)	27
Figura 06. Painel dinâmico dos serviços com potencial nas Unidades de Conservação Federais. Fonte: DOVIS/CGEUP (2020)	28
Figura 07. Serviços autorizados pelo ICMBio nas unidades de conservação por meio das autorizações. Fonte: adaptado de ICMBio (2023)	28
Figura 08. Número de editais publicados, por categoria de unidade de conservação, por meio de autorizações. Fonte: adaptado de ICMBio (2023)	29
Figura 09. Painel Dinâmico de serviços que já ocorrem em reservas extrativistas. Fonte: DOVIS (2020)	30
Figura 10. Painel Dinâmico de serviços em potencial nas reservas extrativistas. Fonte: DOVIS (2020)	31
Figura 11: Respostas dadas à pergunta acerca da importância de se monitorar a qualidade do serviço prestado e de quantas pessoas são envolvidas na gestão das delegações.	34
Figura 12: Respostas dadas à pergunta acerca de como é realizada a avaliação da qualidade do serviço prestado na UC na modalidade concessão e permissão.	36
Figura 13: Respostas dadas à pergunta acerca de como é realizada a avaliação da qualidade do serviço prestado na UC na modalidade autorização.	36
Figura 14: Respostas dadas à pergunta acerca dos critérios a serem fiscalizados pelo serviço de comercialização de alimentos na modalidade concessão e permissão.	37
Figura 15. Respostas dadas à pergunta acerca da importância de se monitorar a qualidade do serviço prestado.	37
Figura 16. Formulário do Fala Noronha!	43
Figura 17. Dados do Fala Noronha! Disponibilizados pelo NGI ICMBio Noronha (2022)	43
Figura 18. Trecho do Manual de infrações do serviço de condução de visitantes do Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha. Fonte: ICMBio Noronha (2021)	45

LISTA DE TABELAS

Tabela 01: <i>Checklist</i> de indicadores para fiscalização de rotina referente ao serviço de comercialização de alimentos	49
Tabela 02: Fluxo de Monitoramento do serviço de comercialização de alimentos	51
Tabela 03: Tabela de obrigações e vedações e proposta de dosimetria e penalidades	53
Tabela 04: <i>Checklist</i> de indicadores para fiscalização de rotina do serviço de condução de visitantes	53
Tabela 05: Fluxo de Monitoramento do serviço de condução de visitantes	55
Tabela 06: Tabela de obrigações e vedações e proposta de dosimetria e penalidades	56

Lista de Produtos

Comercialização de alimentos:

Produto 01: Proposta de Protocolo de Monitoramento 62

Produto 02: Modelo de Documentos 63

Condução de Visitantes:

Produto 03: Proposta de Protocolo de Monitoramento 70

Produto 04: Modelo de Documentos 70

Todos os serviços

Produto 05: Fluxo do processo sancionatório. 75

1. Introdução

A criação de áreas protegidas é a principal estratégia de conservação da biodiversidade em todo o mundo, promovendo a manutenção da integridade de espécies, populações e ecossistemas, incluindo os sistemas e meios tradicionais de sobrevivência de populações humanas (YOUNG e MEDEIROS, 2018).

O Brasil é uma das regiões com maior diversidade natural e cultural do planeta. No que diz respeito a seus recursos naturais, o país ocupa a segunda colocação mundial no Índice de Competitividade Turística, publicado pelo Fórum Econômico Mundial em 2019 (SEMEIA, 2021).

Segundo publicação do SEMEIA (2021) os parques naturais brasileiros concentram um valor que vai muito além do que existe dentro de seu território. A visitação nessas unidades de conservação possui o potencial de gerar um milhão de empregos, além de um impacto substancial no PIB brasileiro: entre R\$ 36 bilhões e R\$ 44 bilhões. Um estudo realizado por Souza (2016) demonstrou que cada dólar que o Brasil investiu no sistema de unidades de conservação, produziu US\$ 7 em benefícios econômicos nacionalmente. Esses efeitos econômicos ocorreram com cerca de 8 milhões de visitas em 2015. Esses empregos são gerados de forma direta e indireta e promovem benefícios socioeconômicos envolvendo diversos agentes como negócios associados e as comunidades que vivem no entorno das unidades de conservação (SOUZA, 2016)

O Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade – ICMBio tem como uma de suas finalidades a promoção e a execução de programas recreacionais, de uso público e de ecoturismo nas Unidades de Conservação Federais (Lei Federal n. 11.516 de agosto de 2007). Enquanto autarquia pública, as balizas legais seguem a Lei Federal nº 9.985/2000, que regulamenta o artigo 225º da Constituição Federal e institui o Sistema Nacional de Unidades de Conservação – SNUC, e estabelece entre seus objetivos: "favorecer condições e promover a educação e interpretação ambiental, a recreação em contato com a natureza e o turismo ecológico".

O uso público, de caráter educativo ou recreativo, está presente como objetivo em todas as 12 categorias previstas pela lei do SNUC (Lei 9.985 de julho de 2000). Esse objetivo pode ser alcançado em articulação com o demais órgãos e entidades envolvidos (Lei 11.516 de agosto de 2007). Além disso, o SNUC tem como uma de suas diretrizes a “busca pelo apoio e cooperação de organizações não-governamentais, de organizações

privadas e pessoas físicas para o desenvolvimento de estudos, pesquisas científicas, práticas de educação ambiental, atividades de lazer e de turismo ecológico, monitoramento, manutenção e outras atividades de gestão das unidades de conservação”.

A visitação em unidades de conservação brasileiras vem aumentando a cada ano conforme os registros de dados anuais do ICMBio. Em 2023, a visitação superou 23 milhões de visitas em 156 das 338 unidades de conservação federais (ICMBio, 2024).

O visitante pode visitar uma unidade de conservação com ou sem o suporte de um serviço de apoio à visitação. Um serviço diz respeito àquilo que o cliente deseja sendo que nem todo serviço público é estatal, já que pode tanto ser executado pelo Estado, quanto por entes privados que sejam delegados pela Administração Pública para sua execução com foco no interesse coletivo ou nas demandas da sociedade (ENAP, 2020). Esses serviços podem ser a contratação de um condutor de visitantes, a compra de um lanche e lembranças dentro da unidade e a realização de um passeio embarcado, por exemplo. Muitos desses serviços são prestados pelas comunidades que vivem dentro ou no entorno das unidades de conservação.

1.1 Concessões e permissões

Vários instrumentos de parceria estão previstos no direito positivo brasileiro sendo que sua escolha depende da função e do tipo de atividade administrativa. Podem ter como característica o fomento à iniciativa privada de interesse público; forma de cooperação do particular na execução de atividades próprias da Administração Pública, pelo instrumento da terceirização; instrumento de desburocratização e de instauração da chamada Administração Pública gerencial, por meio dos contratos de gestão; e formas de delegação da execução de serviços públicos a particulares (DI PIETRO, 2019).

Dentre as modalidades de parceria, neste trabalho serão tratadas somente as indicadas como delegações de serviços de apoio à visitação sendo elas a concessão, a permissão e a autorização. A delegação de serviços ocorre quando o Estado transfere por contrato (concessão) ou ato unilateral (permissão ou autorização) tão somente a execução do serviço público (Meirelles, 2011).

Nos artigos 25º e 33º do SNUC e regulamentadas pelo Decreto Federal nº 4.340, de 22 de agosto de 2002, as delegações de serviço são assim descritas:

“Art. 25. É passível de autorização a exploração de produtos, sub-produtos ou serviços inerentes às unidades de conservação, de acordo com os objetivos de cada categoria de unidade.

“Art. 33. A exploração comercial de produtos, subprodutos ou serviços obtidos ou desenvolvidos a partir dos recursos naturais, biológicos, cênicos ou culturais ou da exploração da imagem de unidade de conservação, exceto Área de Proteção Ambiental e Reserva Particular do Patrimônio Natural, dependerá de prévia autorização e sujeitará o explorador a pagamento, conforme disposto em regulamento.”

As concessões da prestação dos serviços públicos de apoio à visitação são regidas pelas disposições da Lei Federal n.º 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, nos termos estabelecidos no art. 14-C da Lei Federal n.º 11.516, de 28 de agosto de 2007 e pela Lei Federal 9.491, de 11 de setembro de 1997. Nela, o concessionário recebe o direito de explorar uma atividade que é de titularidade do Poder Público, mas se obriga a ofertar aos cidadãos utilidades e serviços de qualidade. Trata-se de um modelo no qual o governo não aliena seus bens a terceiros (SEMEIA, 2014).

A concessão é realizada mediante licitação, na modalidade concorrência ou diálogo competitivo à pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado. Pode ser precedida de execução de obra pública, total ou parcial, conservação, reforma, ampliação ou melhoramento de quaisquer obras de interesse público, delegados pelo poder concedente, por sua conta e risco, de forma que o investimento da concessionária seja remunerado e amortizado mediante a exploração do serviço ou da obra por prazo determinado (BRASIL, 1995).

O ICMBio conta hoje com nove contratos vigentes englobando seis unidades de conservação, sendo elas: parques nacionais da Chapada dos Veadeiros, Itatiaia, Marinho de Fernando de Noronha, Tijuca, Aparados da Serra e Serra Geral e Iguaçu, onde Tijuca conta com dois contratos e Iguaçu com três. As Florestas Nacionais – Flonas de Canela e São Francisco também possuem contrato firmado, mas em atual suspensão até que seja conciliada a ocupação indígena nas duas flonas.

Na figura 1 é possível visualizar a linha do tempo dos contratos onde dois já finalizaram e um foi revogado. Outros contratos estão próximos de seu término e novos contratos estão para serem firmados a partir de edital publicado, como os parques nacionais de Jericoacoara e Chapada dos Guimarães (ICMBIO, 2023).

Concessões

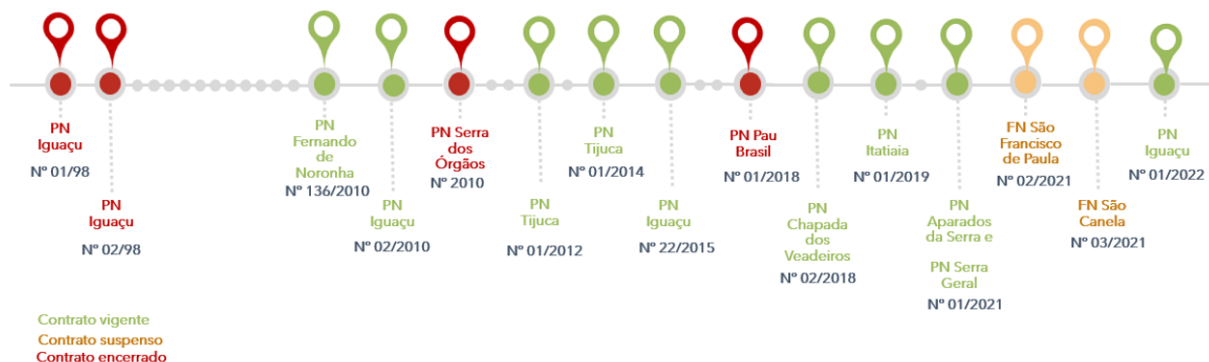


Figura 1: Linha do tempo das concessões. Fonte: ICMBio (2023).

Os contratos possuem características atuais de um prazo longo, com no mínimo 15 anos, como o Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha e, máximo de 30 anos, como o Parque Nacional do Iguaçu. Com prazos longos, é possível buscar maiores investimentos na unidade para a estruturação da visitação. Por outro lado, prazos muito longos podem não acompanhar as modernizações no âmbito dos contratos.

A permissão possui um sentido amplo, que designa o ato administrativo unilateral, discricionário e precário, gratuito ou oneroso, pelo qual a Administração Pública faculta ao particular a execução de serviço público ou a utilização privativa de bem público por terceiros (DI PIETRO, 2019). É regida pelas disposições da Lei Federal n.º 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, mencionada anteriormente.

A experiência do ICMBio com as permissões ainda é nova, havendo experiências no passado e hoje abarcando apenas três unidades de conservação com sete termos firmados. Ocorrem nos parques nacionais da Serra da Canastra e Tijuca e na Área de Proteção Ambiental (APA) de Fernando de Noronha. Somente em Tijuca, foram firmados cinco termos no Alto do Corcovado.

Em Tijuca e Noronha, foram realizadas permissões em imóveis públicos voltados ao comércio de alimentos; em Canastra, foram previstos serviços de alimentação, hospedagem e *day use* em uma área do parque que possui um conjunto de trilhas e cachoeiras.

Pela diversificação de possibilidades e proximidades com os instrumentos da concessão e autorização, o ICMBio vem trabalhando na normatização da permissão para facilitar a análise de decisão de sua aplicabilidade.

Autorização	Permissão	Concessão
Ato administrativo simples	Contrato de permissão	Contrato
Credenciamento	Licitação	Licitação (pregão ou concorrência)
Precário	Precário	Não precário
Sem prazo	Prazo definido (podendo ser prorrogado)	Prazo definido (pode ser prorrogado)
Revogação a qualquer tempo	Revogação a qualquer tempo	Rescisão nas hipóteses previstas em lei.
Não indenizável, salvo se outorgada com prazo ou condicionada	Não indenizável, salvo se outorgada com prazo ou condicionada	Sujeito ao reequilíbrio econômico e indenizações
Gratuita ou onerosa	Gratuita ou onerosa	Onerosa
Sem investimento	Baixo nível de investimento	Elevado nível de investimento
Utilização facultativa do bem público	Utilização obrigatória de bem público, conforme finalidade permitida	Utilização obrigatória de bem público, conforme objeto de contrato
Pessoas físicas ou jurídicas	Pessoas físicas ou jurídicas	Pessoas jurídicas ou consórcio de empresas

Figura 02: Tabela comparativa entre os instrumentos de delegação. ICMBio, 2023

1.2 As autorizações de serviços de apoio à visitação

A autorização, que será o foco deste trabalho, é um ato unilateral e discricionário pelo qual o Poder Público delega ao particular a exploração de serviço público, ou uso privativo do bem público, a título precário (DI PIETRO, 2019). Três aspectos se destacam na delegação de uso de um bem público: o interesse do particular, a discricionariedade da administração pública e a transitoriedade do seu uso (FURTADO, 2007).

Não se tratando de contrato, não há a necessidade de realização prévia de licitação, mas havendo mais de uma pessoa interessada na utilização concomitante do bem, deve ser instaurado procedimento que assegure isonomia e impessoalidade na escolha do particular a ser favorecido. O critério de escolha deve ser objetivo não necessitando ser com base em critérios econômicos ou financeiros, como apresentação de melhor preço, podendo ser mediante sorteio, por exemplo (FURTADO, 2007).

A autorização não prevê o estabelecimento de prazo devido a precariedade do instrumento, pois cabe ao Poder Público a revogação - a qualquer momento - sem direito à indenização (DI PIETRO, 2019).

O ICMBio, enquanto órgão federal executor do SNUC, vem normatizando o processo de formalização dos prestadores de serviço mediante o instrumento das autorizações. Em 2009 houve a primeira regulamentação do serviço de condução de visitantes que foi revisto em 2011 e depois em 2019.

Em 2019, a normatização foi realizada para cinco serviços de apoio à visitação com a publicação de portarias em nível nacional (BARBOSA, 2019). Os seguintes serviços foram normatizados: i) condução de visitantes, ii) transporte aquaviário, iii) comercialização de alimentos, iv) locação de equipamentos e v) transporte terrestre (BRASIL, 2019).

Com a normatização do processo autorizativo em 2019, deixou-se de regulamentar a prestação dos serviços de forma individualizada por meio de portarias por unidade de conservação e passou a ser necessária apenas a publicação de editais a partir de modelos existentes e seguindo as recomendações das portarias nacionais publicadas.

Com essa medida ocorreu um aumento expressivo - em apenas um ano - no número de unidades com a prestação de serviços (Figura 3): de 2010 a 2019 foram publicadas, em média, 3,1 portarias por ano, totalizando 31 portarias em 10 anos. Apenas no ano de 2020 foram publicados 29 editais de autorização seguindo as portarias nacionais (BARBOSA, GUAITANELE e SACRAMENTO, 2022).

Além do aumento do número de unidades beneficiadas e de autorizados credenciados, também ocorreu uma agilidade no processo administrativo devido à modelagem do processo. O tempo processual (Figura 4) antes da normatização era em média de 415 dias. Em 2020, a média foi reduzida para 57 dias de processo contados da elaboração do edital até a sua publicação (ICMBIO, 2020).



Figura 3. Evolução de publicações de portarias/editais de autorização em unidades de conservação federais. Fonte: adaptado de ICMBIO (2020).



Figura 4. Tempo médio processual antes e após a regulamentação dos serviços na modalidade autorização. Fonte: adaptado de ICMBIO (2020).

Este modelo de regular o serviço nacionalmente também é realizado pela *Administración de Parques Nacionales da Argentina* – APN, a exemplo dos guias que são autorizados para atuar em uma determinada área protegida (AP) a partir de critérios indicados em resoluções nacionais e entrevistas prévias pela equipe da AP (APN, 2019).

Na APN, os guias também são categorizados de acordo com suas competências como guias de alta montanha, guias de turismo, guias de sítio, dentre outros. Com o aprimoramento da prestação do serviço, essas especificações foram sendo construídas ao

longo do tempo em diversas resoluções, de forma que continuem atendendo ao conjunto de APs e mantenham os padrões de categorização (APN, 2019).

De 2020 a 2022, o ICMBio já reuniu resultados sólidos com a simplificação do processo: o relatório de gestão da Divisão de Ordenamento e Autorização para Visitação – DOVIS identificou alguns resultados positivos após a realização do processo autorizativo:

1 – parques nacionais abertos oficialmente para a visitação, pois em seu contexto não era viável a visitação sem a prestação de um serviço associado (Ex: parques nacionais da Serra da Bodoquena - MS e Pico da Neblina - AM);

2 – novas ofertas de serviço prestados ao visitante a partir de demandas antigas como a comercialização de alimentos (Ex: parques nacionais de Brasília - DF, Ubajara - CE e Floresta Nacional de Brasília - DF);

3 – regularização de serviços já prestados na unidade (Ex: parques nacionais Sete Cidades - PI e Serra do Cipó – MG);

4 – adequações no modelo de visitação como a transição para condução de visitantes de forma opcional (Ex: parques nacionais da Chapada dos Guimarães - MT e Marinho de Fernando de Noronha - PE);

5 – estímulo ao turismo de base comunitária com o protagonismo de comunidades tradicionais ou de seu entorno (Ex: parques nacionais do Pico da Neblina – AM, Anavilhanas – AM);

6 – sazonalidade prevendo a prestação de serviço somente em alta temporada, feriados e fins de semana (Ex: parque nacional de Anavilhanas - AM e Cavernas do Peruaçu – MG, que operam apenas sob demanda ou em eventos específicos).

Da perspectiva de melhoria do processo autorizativo, vários modelos de documentos foram criados para padronização e agilidade ao gestor, como: minutas de edital, modelo de ficha de inscrição, modelo de autorização, termo de conhecimento de risco, extrato para publicação no diário oficial, dentre outros. No escopo de cada Portaria também há uma série de obrigações e vedações estabelecidas pelo ICMBio, que norteiam o gestor para incluir em suas autorizações apenas o que é específico para seu contexto.

Porém, a regulamentação não previu estratégias de avaliação e monitoramento da qualidade do serviço prestado com base nas obrigações e vedações dos autorizados, o que

prejudica diretamente as formas de aplicação de medidas sancionatórias diante de serviços prestados de forma inadequada e não permite a valorização dos serviços bem prestados.

1.3 Monitoramento dos serviços delegados

O monitoramento dos serviços delegados é previsto nos contratos de concessão com indicadores para o devido acompanhamento dos gestores dos contratos; porém, como já destacado anteriormente, não há previsão legal explícita desse tipo de monitoramento nas autorizações.

Segundo Magalhães Junior (2007), os indicadores são modelos simplificados da realidade com a capacidade de facilitar a compreensão dos fenômenos, eventos ou percepções, de modo a melhorar a comunicação de dados brutos e de adaptar as informações à linguagem e aos interesses dos diferentes atores sociais. Para os gestores, são ferramentas essenciais ao processo de tomada de decisões e, para a sociedade, são instrumentos importantes para o adequado exercício do controle social.

A avaliação de serviços advém de uma investigação de aspectos qualitativos e/ou quantitativos da qualidade do serviço e da satisfação do usuário sobre o que foi prometido (expectativa) versus a experiência concreta do serviço consumido. A satisfação e a qualidade percebida são instâncias de avaliação na perspectiva do usuário (ENAP, 2020).

O serviço adequado para concessões e permissões foi previsto na Lei Federal n. 8987, de 13 de fevereiro de 1995, que descreve em seu Art. 6:

Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato (grifo da autora).

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.

Apesar da Lei não citar explicitamente o instrumento das autorizações e ainda que os serviços de apoio à visitação não sejam considerados, no sentido estrito, “serviços públicos” podemos utilizar esses critérios como referência para monitorar os serviços autorizados de apoio à visitação.

1.4 Metodologias de avaliação de satisfação do visitante no Brasil

As pesquisas de satisfação de visitantes já são discutidas e aplicadas em algumas unidades de conservação há algumas décadas (OLIVEIRA, 2018), independente da ocorrência da prestação de um serviço de apoio à visitação.

A satisfação do visitante, segundo Oliver (1997), “é uma resposta cognitiva do consumo em relação a satisfação. De acordo com o autor, a satisfação é o resultado da comparação entre o consumo esperado e o efetivamente realizado. Neste caso, a satisfação refere-se à discrepância entre expectativa e desempenho percebido após o consumo; quando o desempenho difere negativamente da expectativa, vem a insatisfação” (CHEN, 2010 *apud* OLIVEIRA, 2018).

Segundo Kozak (2000), a satisfação do visitante não depende somente do destino em ofertar experiências turísticas satisfatórias, mas também de como é percebida a qualidade pelos turistas. O mesmo produto ou serviço pode produzir resultados diferentes, no que tange ao nível de satisfação a depender da nacionalidade do visitante, por exemplo (OLIVEIRA, 2018).

Nas experiências em áreas protegidas, deve-se buscar tentar obter a percepção do visitante separando os aspectos relacionados à qualidade dos serviços de infraestrutura fornecidos pela área protegida com a qualidade global da experiência do visitante (MOORE et al, 2015; RODGER e outros, 2012 *apud* PEARCE e DAWLING, 2019). A qualidade do serviço prestado como a limpeza dos banheiros, a simpatia dos guias e instalações interessa aos gestores, pois esses atributos são potencialmente utilizados para gestão e melhoria (BAKER e CROMPTON, 2000; CROMPTON e LOVE, 1995 *apud* PEARCE e DAWLING, 2019).

Alguns índices podem ser utilizados para medir a satisfação do cliente como o *Net Promoter Score* (NPS) e o *Customer Satisfaction Score* – CSAT.

O índice NPS é um método de satisfação do cliente utilizado para avaliar o grau de fidelidade dos clientes no negócio em questão. É escolhido para medir a satisfação de um público específico, que já possui ou não relação com a empresa, formado por questões simples, quantitativas em escala de 0 a 10 (UNO, 2018).

Para entender melhor as causas da nota, o NPS permite incluir perguntas qualitativas como “Por que você deu essa nota?”

É uma metodologia de *feedbacks* mais rápidos, com taxas de respostas mais altas do que pesquisas mais longas. Pode ser usada logo após o uso de um determinado serviço como compras em um comércio, presencial ou online, sendo utilizadas ferramentas como *sms*, *email*, site, aplicativo ou mesmo presencialmente.

O índice de satisfação do cliente (CSAT) pergunta “Qual seu nível de satisfação com nosso produto/serviço? (TRUSTMARY, 2023), onde a classificação varia em uma escala de 1 a 5. Também de fácil aplicação e de *feedback* fácil, a principal diferença é o objetivo que se quer alcançar. A percepção vai de muito insatisfeito a muito satisfeito.

2.Objetivo Geral

O objetivo da pesquisa é propor um protocolo de aferição da qualidade do serviço prestado de comercialização de alimentos e condução de visitantes em unidades de conservação federais, baseado em indicadores, que possa ser replicado nacionalmente (em todas as unidades de conservação com uso público autorizado), além de um fluxo do processo sancionatório e uma proposta de dosimetria de penalidades para os serviços autorizados em caso de descumprimento dos termos.

2.1 Objetivos Específicos

1. Caracterizar os tipos de serviços normatizados na modalidade autorização e desafios na formalização nos serviços protagonizados por comunitários;
2. Levantar dados sobre a percepção de gestores sobre a qualidade dos serviços prestados que são objeto de autorizações;
3. Identificar experiências de sistemas de desempenho de serviços prestados nas delegações de serviços;
4. Descrever o processo de fiscalização do serviço de condução de visitantes do Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha;
5. Propor um protocolo de monitoramento a partir das seguintes etapas:
 - Propor indicadores para o monitoramento do serviço prestado nas modalidades de condução de visitantes e comercialização de alimentos;
 - Propor um fluxo de apuração de sanções com base nas portarias vigentes;

- Propor uma tabela de dosimetria de penalidades com base nas obrigações e vedações previstas na autorização expedida nas modalidades de condução de visitantes e comercialização de alimentos.

3. Materiais e Métodos

Para uma maior compreensão da demanda nas unidades de conservação acerca dos serviços em potencial para ocorrerem em suas unidades e o levantamento dos que já ocorrem, foi realizada uma análise do painel dinâmico elaborado pelo ICMBio em 2019/2020, por intermédio da Divisão de Ordenamento e Autorização para Visitação (DOVIS).

Os resultados desse painel foram utilizados pelo ICMBio como subsídio para a normatização dos serviços na modalidade autorização ((BARBOSA, GUAITANELE e SACRAMENTO, 2022). À época, foram 245 unidades respondentes (73% do total de unidades), o que resultou em um bom retrato para 2019/2020. Foram realizados alguns filtros para melhor análise e discussão no escopo desse trabalho. Foi realizado o filtro para a categoria reserva extrativista para problematizar os desafios na formalização dos serviços protagonizados por comunitários.

Outra fonte de análise foi o painel dinâmico realizado pela Coordenação de Estruturação de Delegações de Apoio à Visitação (CODEL, 2023), pertencente ao ICMBio, com os dados atualizados das autorizações firmadas.

Para entender melhor como é realizado hoje o monitoramento dos contratos de concessão, buscando potenciais convergências com as autorizações, foi realizada uma pesquisa a todas as unidades de conservação federais com concessão e permissão vigentes, sendo elas os seguintes parques nacionais: Iguaçu, Chapada dos Veadeiros, Aparados da Serra, Tijuca, Fernando de Noronha e Itatiaia. Para as permissões, foram contemplados os parques nacionais da Tijuca e Canastra e a Área de Proteção Ambiental de Fernando de Noronha, sendo essas as permissões vigentes. O recorte de análise foi o serviço de comercialização de alimentos que hoje ocorre nos três instrumentos (concessão, permissão e autorização) e se aproximam nas características de operacionalização.

O objetivo da primeira etapa da pesquisa foi o de captar a percepção dos gestores nas unidades em que atuam, se estes realizam monitoramento, quais quesitos são importantes e

como melhorar o processo de fiscalização e monitoramento do serviço prestado de comercialização de alimentos.

Para tanto, foi criado para este trabalho e aplicado um formulário semiestruturado com perguntas quantitativas fechadas, em formato online, apenas com gestores do ICMBio. O aplicativo utilizado foi o *forms office* contendo perguntas simples e objetivas, com tempo médio de duração de cinco minutos de resposta. Os gestores escolhidos foram fiscais técnicos dos contratos de concessão ou pontos focais em sua unidade, no caso das permissões. Um campo aberto com uma pergunta qualitativa foi mantido para maiores informações que o gestor quisesse compartilhar acerca dos métodos de monitoramento realizado na unidade. Totalizaram 08 respostas nesta primeira etapa.

Após essa primeira etapa, foram realizadas duas entrevistas semiestruturadas com gestores dos parques nacionais da Tijuca e Iguaçu. A escolha dos dois parques foi o de entender como se realiza o monitoramento em um contrato de concessão sem a presença prévia de um sistema de mensuração de desempenho (Tijuca) e um contrato novo com a presença desse sistema (Iguaçu).

Para essa análise, não foi utilizado o recorte de comercialização de alimentos, mas a compreensão geral de como estabelecer rotina de monitoramento com e sem indicadores predefinidos.

Em relação às autorizações, foi realizada uma pesquisa a todas as unidades de conservação que possuem serviço de comercialização de alimentos por este instrumento, sendo elas: parques nacionais da Serra da Canastra, Serra dos Órgãos, Sete Cidades, Ubajara, Anavilhanas e Cavernas do Peruaçu, além das Florestas Nacionais de Ipanema, Passa Quatro, Araripe Apodi e Brasília. Totalizaram 10 respostas nessa etapa.

O objetivo deste formulário foi o de captar a percepção dos gestores se essas unidades realizam monitoramento, quais quesitos são importantes e como melhorar o processo de fiscalização e monitoramento do serviço prestado. Além disso, o formulário buscou quantificar o tempo gasto na unidade com a gestão das autorizações desde o processo de elaboração do edital até a rotina de gestão das autorizações.

Para tanto, foi criado para este trabalho e aplicado um formulário semiestruturado com perguntas quantitativas fechadas, em formato online, apenas com gestores do ICMBio. O aplicativo utilizado foi o *forms office* contendo perguntas simples e objetivas, com tempo

médio de duração de cinco (05) minutos de resposta. Os gestores escolhidos eram pontos focais das autorizações em sua unidade.

Após essa primeira etapa, foram realizadas duas entrevistas semiestruturadas com os parques nacionais de Ubajara e Cavernas do Peruaçu. A escolha dos dois parques ocorreu após a análise dos formulários, em que havia indicativos de monitoramento de rotina e de existência dos serviços autorizados de comercialização de alimentos e condução de visitantes.

Além dos formulários, algumas considerações foram enviadas por gestores como gargalos e compartilhamento de experiências para a proposição do monitoramento. Essas considerações de formato livre também foram consideradas para as proposições deste trabalho.

Buscando estratégias de monitoramento estruturadas, foram avaliados os Sistemas de Mensuração de Desempenho (SMD) nos contratos de concessão mais recentes, sendo eles: Parque Nacional do Iguaçu, Parque Nacional Aparados da Serra e Serra Geral, Floresta Nacional de Canela e Floresta Nacional de São Francisco (ICMBIO, 2023).

Nos demais contratos não há um SMD estabelecido, mas estratégias de monitoramento indicadas em contrato. Para entender as novas abordagens adotadas pelo ICMBio, foram estudados os quatro SMD existentes para fins de verificação de utilização nas autorizações.

Além disso, tendo como uma das principais formas de monitoramento dos contratos a avaliação de satisfação dos visitantes, foram levantadas duas metodologias de pesquisa de satisfação para subsidiar os indicadores propostos neste trabalho.

E por fim, além das pesquisas e análise documental, foi realizada uma descrição do processo de fiscalização do serviço de condução de visitantes do Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha para compreender como o processo sancionatório é realizado na unidade, além de utilizar como referência para a proposição da tabela de dosimetria de infrações.

4. Resultados e discussão

4.1 Serviços de Apoio à Visitação

Os serviços normatizados pelo ICMBio na modalidade autorização foram fruto de uma pesquisa interna em 2019, junto às unidades de conservação, de serviços que poderiam ocorrer sem necessidade de exclusividade, como ocorre na cobrança de ingressos, por exemplo. Dentre os filtros, foram levantados serviços que já ocorriam (Figura 5) e os que teriam potencial (Figura 6). Pelo baixo quantitativo em 2019 de unidades com serviço autorizado, trinta (30) no total, ficou explicitado o número de unidades que necessitavam regularizar seus processos autorizativos e a demanda frente ao potencial avaliado.

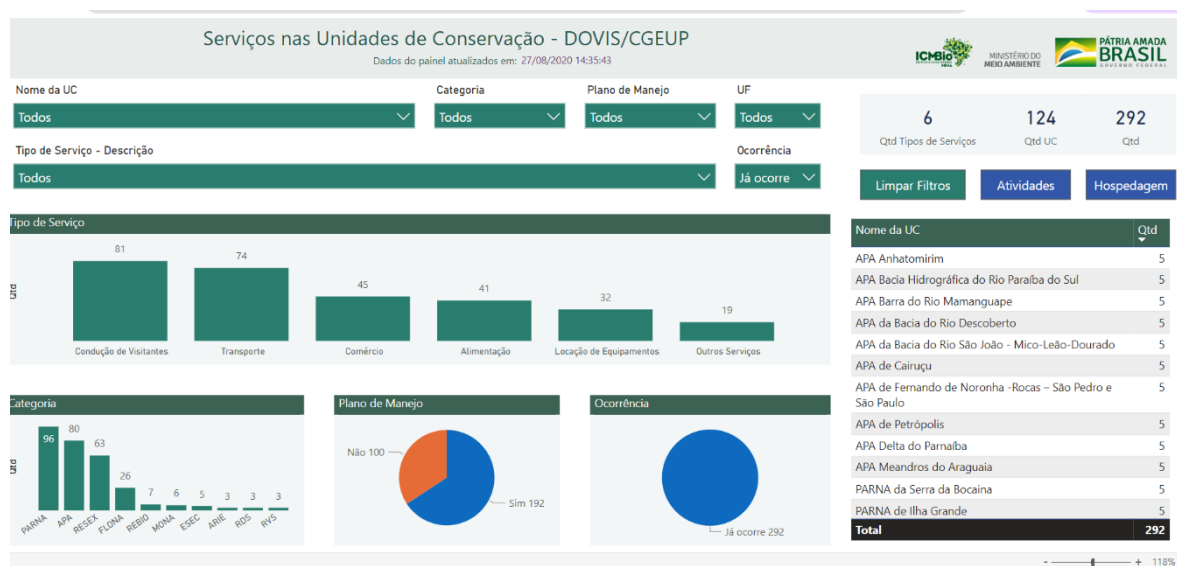


Figura 5. Painel dinâmico dos serviços que já ocorrem nas Unidades de Conservação Federais. Fonte: DOVIS/CGEUP (2019).

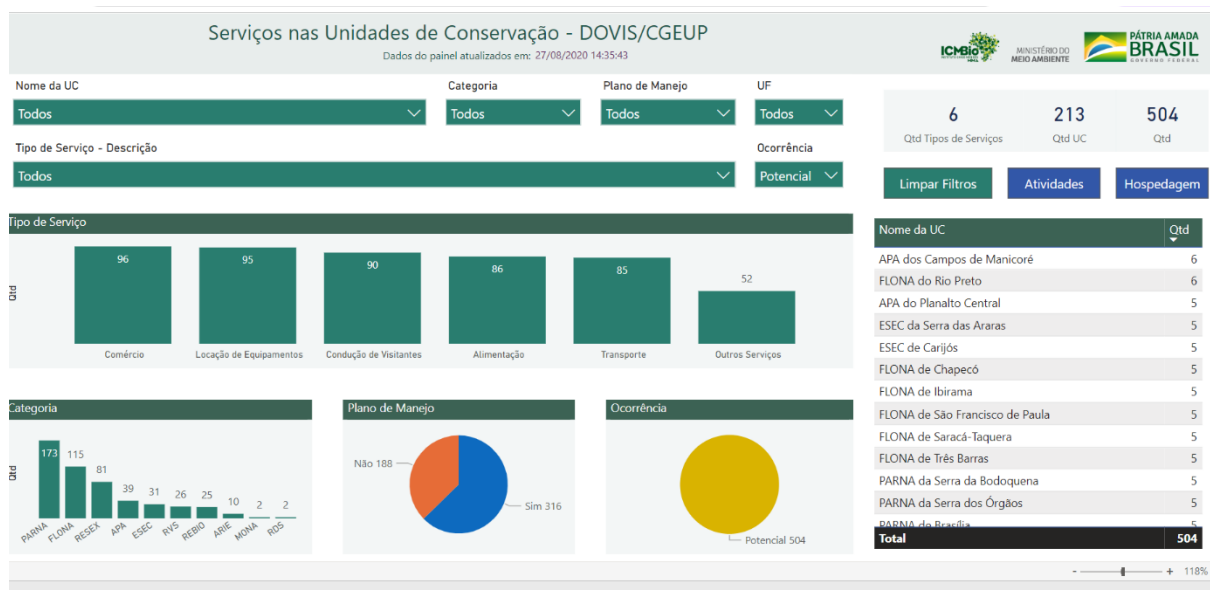


Figura 6. Painel dinâmico dos serviços com potencial nas Unidades de Conservação Federais. Fonte: DOVIS/CGEUP (2019), disponível para consulta em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjo1MGEwYTl5NmQtODkyNS00YWwYWFILThhODgtMTVhYzRlNjgzYjM5liwidCI6ImMxNGUyYjU2LWMIYmMNDNiZC1hZDIjLTQwOGNmNmNjMzU2MCI9>

Dos serviços normatizados, a condução de visitantes é a maior demanda das unidades. Entre 2020 e 2023, 44 editais foram publicados somente para esse serviço, seguidos da comercialização de alimentos com 19 editais.

Até outubro de 2023, tem-se a seguinte atualização (Figura 7):

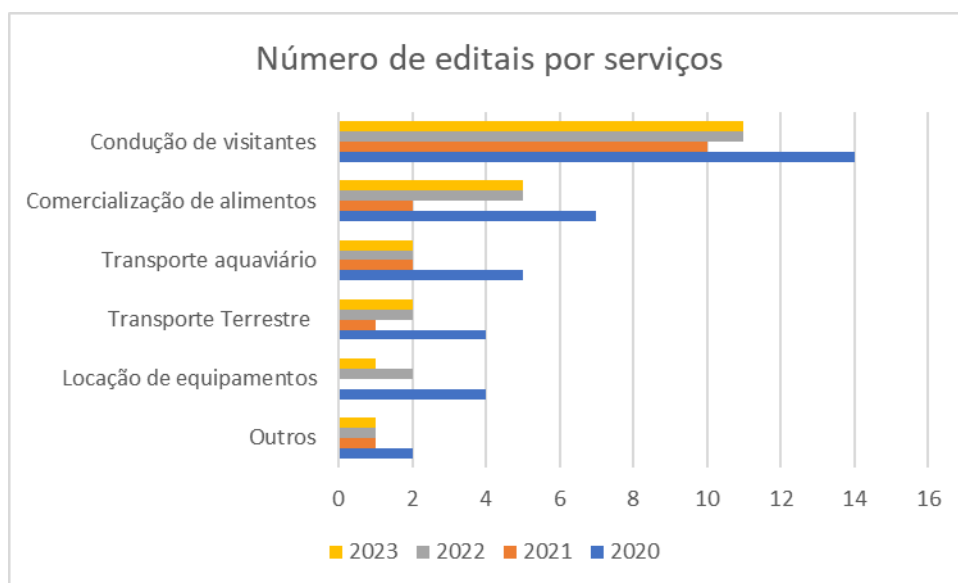


Figura 7: Serviços autorizados pelo ICMBio nas unidades de conservação por meio das autorizações. Fonte: adaptado de ICMBio (2023).

A partir da Figura 6, verificamos que há a possibilidade de que outros serviços, ainda não normatizados, sejam prestados mediante autorização. No Parque Nacional das Sete Cidades, a venda de conveniências é realizada junto ao comércio de alimentação. No Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha, ocorre o serviço de foto subaquática nas operações de mergulho. No Parque Nacional do Pico da Neblina, ocorre a composição de vários serviços que são necessários à expedição ao Pico da Neblina.

Com o aumento no número de unidades de conservação que fornecem serviços por meio da autorização, novos desafios surgem como o de gerenciar o conjunto de autorizados na unidade e de monitorar a qualidade do serviço prestado.

Uma análise interessante a partir da Figura 8, é a prevalência das categorias parque nacional e floresta nacional na formalização das autorizações. No caso dos parques nacionais, trata-se de uma prevalência natural tendo em vista que a visitação e o uso público vêm descritos entre seus objetivos de criação (SNUC, 2000). Nas florestas nacionais, vem sendo integrado o turismo a outras práticas de uso múltiplo em áreas alteradas com espécies exóticas, por exemplo.

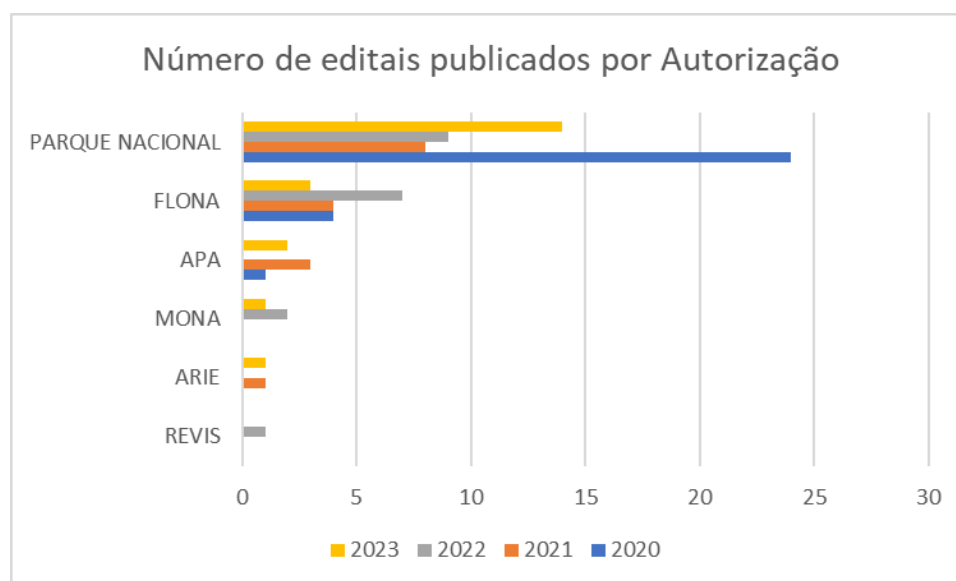


Figura 8: Número de editais publicados, por categoria de unidade de conservação, por meio de autorizações. Fonte: adaptado de ICMBio (2023).

4.1.1 Turismo de Base Comunitária

Turismo de Base Comunitária (TBC) é um modelo de gestão da visitação protagonizado pela comunidade, gerando benefícios coletivos, promovendo a vivência intercultural, a qualidade de vida, a valorização da história e da cultura dessas populações,

bem como a utilização sustentável para fins recreativos e educativos, dos recursos da Unidade de Conservação (Brasil, 2017).

Por não se tratar de uma “delegação de serviços”, as experiências de TBC nas unidades de conservação federais pouco aparecem nos instrumentos convencionais como os abarcados nesta pesquisa.

No mesmo mapeamento realizado pela DOVIS, em 2020, quando realizado o filtro apenas para as reservas extrativistas, utilizando o filtro em “ocorrência” incluindo a opção de se o serviço ocorre e se tem potencial, o resultado é significativo para as 45 reservas extrativistas respondentes, do total de 66 reservas extrativistas, conforme figura 9.

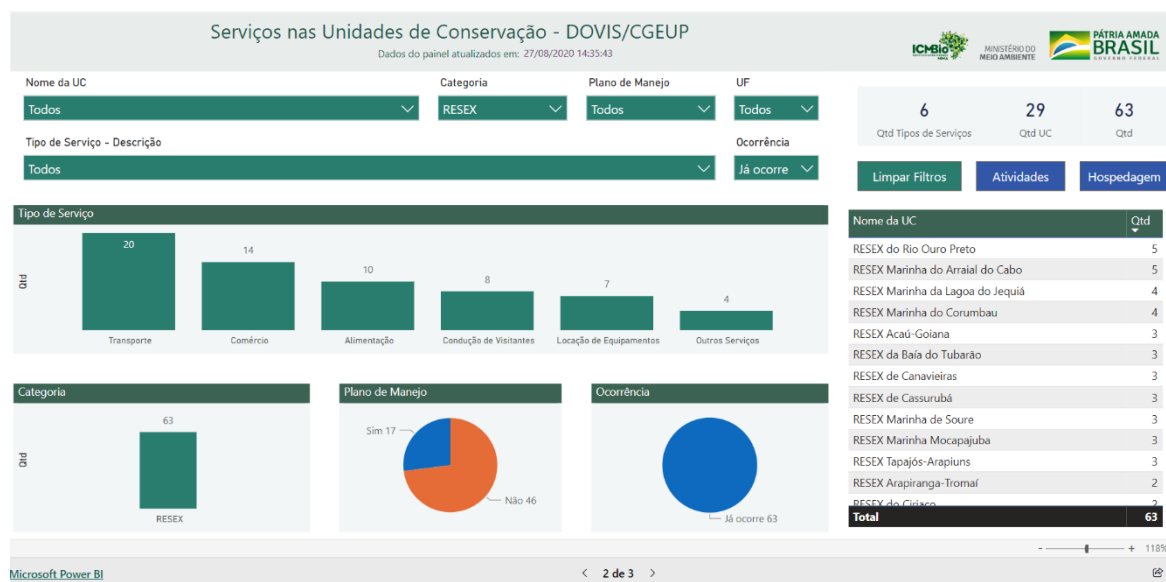


Figura 9. Painel dinâmico de serviços que já ocorrem em reservas extrativistas. Fonte: DOVIS (2019).

Em ocorrência, mais da metade informou que os serviços de transporte e comércio já ocorrem e quase um terço das reservas extrativistas respondentes já possui serviços de condução de visitantes.

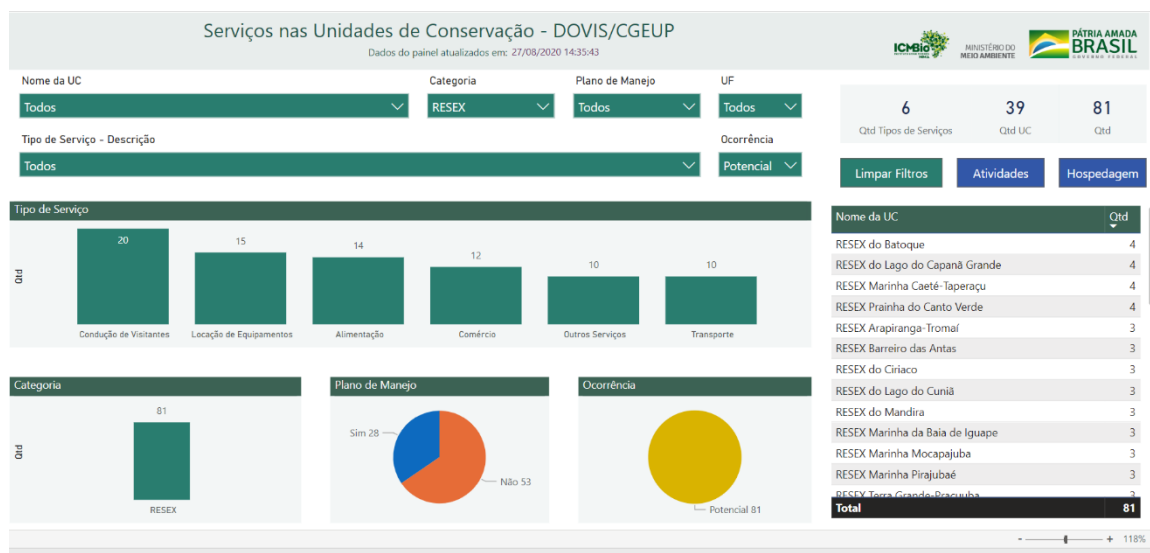


Figura 10. Painel Dinâmico de serviços em potencial nas reservas extrativistas. Fonte: DOVIS (2020).

Como serviços em potencial, o destaque é a condução de visitantes e os demais serviços aparecem quase na mesma escala de potencial abrangendo cerca de um terço da demanda para os serviços de locação de equipamentos, alimentação e comércio.

Já nas categorias com objetivos voltados para a concessão de uso às comunidades tradicionais, como as reservas extrativistas e as reservas do desenvolvimento sustentável (RDS), apenas a reserva extrativista Arraial do Cabo contou com uma regulamentação em 2015 que carece de atualização frente ao tempo passado e em 2024, a reserva extrativista Lagoa do Jequiá com o serviço de condução de visitantes.

Desta forma, antes mesmo de se avaliar a qualidade dos serviços ofertados pelas comunidades, faz-se necessário trazer à luz essas experiências por meio de outras formas de parceria.

Botelho e Rodrigues (2021) trouxeram o conceito de parcerias “público comunitárias” como um conjunto de iniciativas que envolvem o protagonismo de comunidades locais e organizações da sociedade civil, a fim de apoiar o turismo, o lazer e a conservação de áreas protegidas colaborando também para a garantia de direitos sociais, a valorização de identidades culturais e a diversificação de alternativas socioeconômicas locais.

Apesar das mesmas denominarem um conceito em construção, essas relações já ocorrem nos diversos territórios, em alguns casos com algum grau de formalização e em outros ainda não. Para o melhor alcance dessas iniciativas, deve-se buscar testar outros instrumentos como acordos de cooperação, termos de colaboração e termos de fomento.

Com as autorizações é possível alcançar essas iniciativas, mas deve-se buscar um esforço específico para que a palavra “credenciamento” seja mais relevante que “autorização”, enquanto reconhecimento do direito e estímulo às práticas e menos o de imputar ao comunitário algum direito de prestar um serviço.

Independentemente do instrumento e do grau de formalização, deve-se buscar uma qualidade no serviço prestado igualmente às das práticas não pautadas em base comunitária, para que a experiência seja disseminada como de qualidade e, com isso, um maior incentivo ao turismo de base comunitária seja conquistado.

4.2 Sistema de Mensuração de Desempenho

O SMD do Parque Nacional do Iguaçu (PNI) integra - como anexo ao contrato firmado em 2022 - indicadores de desempenho como a satisfação do visitante, limpeza de áreas verdes, gestão de resíduos, manutenção de ativos e número balizador da visitação (ICMBIO, 2011). Além da pesquisa de satisfação com o usuário, há a previsão de avaliação de relatórios elaborados pela concessionária e inspeções de campo pelo poder concedente como formas de medição. A periodicidade de apuração de todos os indicadores é anual e o maior peso (35%) se refere à satisfação do usuário.

Para o indicador de satisfação do usuário, a concessionária deve aplicar questionários de satisfação aos 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 percepção dos usuários deve abranger temas como:

- a) Manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitação da Área da Concessão;
- b) Segurança do visitante na Área da Concessão e nas atividades de aventura;
- c) Manutenção, conservação e limpeza do sistema de transporte interno;
- d) Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados aos USUÁRIOS;
- e) Cortesia e atendimento dos funcionários da CONCESSIONÁRIA;
- f) Sinalização e disponibilidade de informações dos serviços e atrativos da Área da Concessão;
- g) Acessibilidade na Área da Concessão;
- h) Tempo de espera para entrada no PNI, uso de serviços, visitação de atrativos; e
- i) Qualidade da visitação dos atrativos.

O indicador de manutenção e conservação de áreas verdes também é contemplado na mesma pesquisa para capturar a percepção do visitante acerca desses temas.

Os indicadores de gestão de resíduos e manutenção de ativos envolvem um plano a ser elaborado e executado pela concessionária e, ao poder concedente, cabe avaliar a execução dos planos e inspeções de campo para acompanhar a execução dos serviços planejados e programados.

E, por fim, o indicador número balizador da visitação (NBV) prevê que a concessionária apresente uma proposta de NBV dos atrativos do parque nacional a ser aprovado pelo ICMBio e monitorado pela concessionária por meio de equipe especializada subcontratada.

Neste indicador são avaliados o percentual de ocorrências de não conformidade ao atendimento do NBV e avaliação da gravidade de não conformidade no período tendo em vista que a não conformidade potencializa impacto à unidade de conservação.

O SMD do Parque Nacional Aparados da Serra e Serra Geral e das Florestas Nacionais de Canela e São Francisco possuem os mesmos indicadores de Iguaçu e métodos de aferição similares, trazendo quesitos a serem avaliados pelo poder concedente com o apoio da figura de um verificador independente.

Nas demais unidades de conservação com concessão, não há um SMD estabelecido, mas formas de monitoramento próprias a depender do contrato.

As experiências com monitoramento de concessões e aplicabilidade do SMD serão abordadas ao longo dos resultados e discussão a partir dos questionários e entrevistas realizadas.

4.3 Monitoramento dos serviços prestados

Após a pesquisa documental, análise dos questionários e das entrevistas realizadas foi possível traçar algumas considerações nos itens a seguir no que se refere ao monitoramento da qualidade do serviço prestado, utilizando, como exemplos, os serviços de comercialização de alimentos e de condução de visitantes.

4.3.1 Comercialização de alimentos

No formulário aplicado às unidades de conservação de conservação algumas respostas se destacaram como: o número de pessoas que realizam o monitoramento da concessão e

permissão não passam de duas pessoas, sendo que em 75% das respostas, esse monitoramento é realizado por duas pessoas. Já nas autorizações há uma maior variação onde em 36% das respostas, envolvem mais de três pessoas.

No quesito de importância de monitorar a qualidade do serviço de comercialização de alimentos, de 0 a 5, a nota média ficou em 3.3 para as concessões e permissões, sendo mais elevada a percepção do gestor nas autorizações onde a nota média ficou em 4.9.

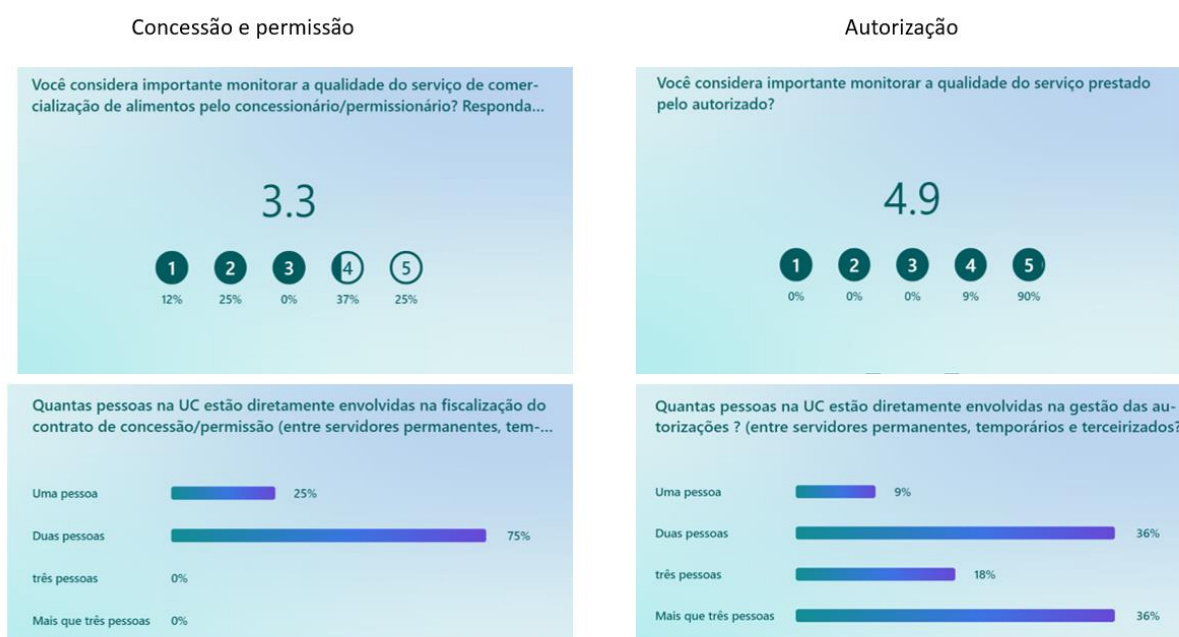


Figura 11: Respostas dadas à pergunta acerca da importância de se monitorar a qualidade do serviço prestado e de quantas pessoas são envolvidas na gestão das delegações.

No questionamento se o servidor realiza a avaliação da qualidade do serviço de comercialização de alimentos, nas concessões e permissões, apenas 13% (uma unidade) respondeu que fazia fiscalização de quesitos como higiene do ambiente e demais itens relacionados à boas práticas de manipulação de alimentos; 26% não realiza; outros 26% avaliam a partir de ausência ou baixo grau de reclamações e 13% a partir de pesquisas de satisfação do visitante.

Porém, quando perguntado como poderia ser realizado o monitoramento do serviço de comercialização de alimentos na unidade, 28% responderam que a partir de um *checklist*; outros 28% a partir de pesquisas de satisfação do visitante, 21% responderam a partir de

visitas planejadas da vigilância sanitária e 21% citaram outras formas, que vieram mais bem exemplificadas no campo aberto de sugestões:

checklists de monitoramento/modelos de questionários de satisfação do visitante serão muito bem-vindos!! Outro item que seria ótimo é um modelo de relatório anual, é exigido no termo de permissão e o permissionário faz como achar que deve atualmente (permissão).

A fiscalização das questões sanitárias deve ser realizada por profissional habilitado e com base na legislação. Trazer isso para o fiscal do contrato pode trazer insegurança jurídica aos envolvidos. Podemos solicitar laudos para profissionais habilitados, quando a vigilância sanitária não puder atender. Quanto a qualidade, essa deve se basear somente na percepção do visitante, com amostras representativas, e nunca na opinião do fiscal ou de reclamações dispersas (concessão).

Não acredito que a fiscalização da qualidade de alimentos seja de atribuição ou competência do ICMBio. O ICMBio deveria avaliar a satisfação dos visitantes em relação aos serviços que são disponibilizados e tomar as medidas cabíveis para garantir que os fornecedores se adequem às normas vigentes. Assim, não conformidades em relação a qualquer serviço prestado, de maneira contínua ou recorrente, deveria implicar no rompimento do instrumento de delegação (concessão).

Nas autorizações, referente aos mesmos questionamentos, 16% responderam que faziam fiscalização de quesitos como higiene do ambiente e demais itens relacionados à boas práticas de manipulação de alimentos; 16% não realizam; 27% avaliam a partir de ausência ou baixo grau de reclamações e 16% a partir de pesquisas de satisfação do visitante.

Quando perguntado como poderia ser realizado o monitoramento do serviço de comercialização de alimentos na unidade, 35% responderam que a partir de um *checklist*; outros 35% a partir de pesquisas de satisfação do visitante e 29% responderam a partir de visitas planejadas da vigilância sanitária.

Concessão e permissão

9. Como você realiza a avaliação da qualidade do serviço de comercialização de alimentos em sua UC?

[Mais Detalhes](#)

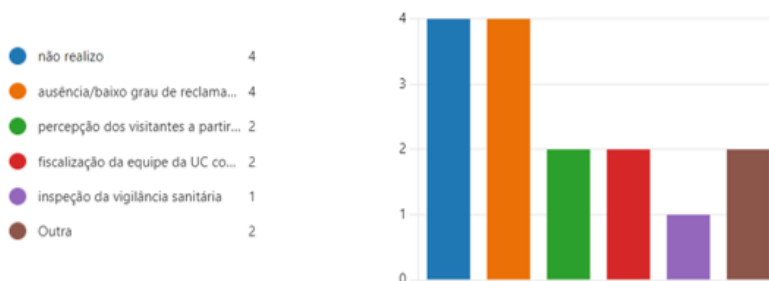


Figura 12: Respostas dadas à pergunta acerca de como é realizada a avaliação da qualidade do serviço prestado na UC na modalidade concessão e permissão.

Autorização

15. Como você realiza a avaliação da qualidade do serviço de comercialização de alimentos em sua UC? (0 ponto)

[Mais Detalhes](#)

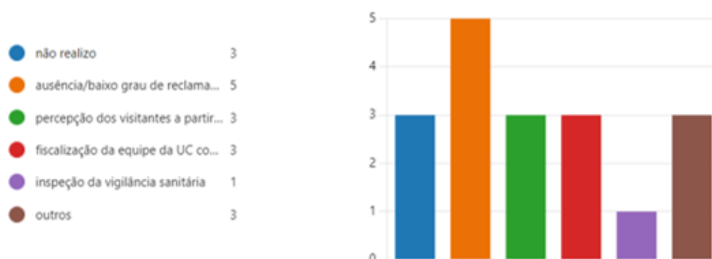


Figura 13: Respostas dadas à pergunta acerca de como é realizada a avaliação da qualidade do serviço prestado na UC na modalidade autorização.

Para subsidiar a proposta do *checklist*, foi realizada a pergunta: *Quais critérios poderiam ser fiscalizados pela UC para monitorar a qualidade do serviço de comercialização de alimentos?* Nas concessões e permissões, os critérios obtiveram pontuação similar com destaque para as pesquisas de satisfação do visitante como principal critério indicado por todas as respondentes.

Nas autorizações, houve uma maior variação sendo o menos votado o controle de pragas e o mais votado o manejo de resíduos e a utilização da área designada para a prestação do serviço conforme a autorização.

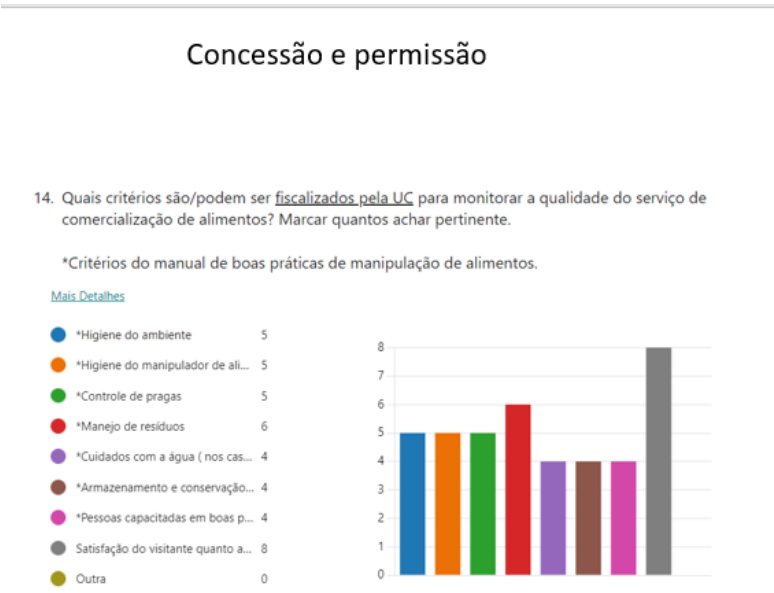


Figura 14: Respostas dadas à pergunta acerca dos critérios a serem fiscalizados pelo serviço de comercialização de alimentos na modalidade concessão e permissão.



Figura 15: Respostas dadas à pergunta acerca dos critérios a serem fiscalizados pelo serviço de comercialização de alimentos na modalidade autorização.

Nas entrevistas virtuais em unidades com concessão foi possível verificar dois aspectos relacionados à rotina de monitoramento da qualidade do serviço de comercialização de alimentos: em unidade com sistema de monitoramento de desempenho, há a existência da figura do verificador independente que substitui a fiscalização ao se realizar a verificação de conformidade frente ao contrato além da produção de relatórios. O papel do fiscal técnico acaba por se tornar supletivo ou complementar. A experiência com SMD advém de outras agências que focam em verificação de qualidade com métricas muito bem estabelecidas, critérios muito claros e parâmetros aceitos. A entrevistada cita que não vê sentido, por exemplo, em andar na trilha e verificar se tem papel no chão; não parece efetivo. Acredita que o monitoramento de um contrato deve buscar quatro resultados:

- Avaliar se a operação proposta ordena e minimiza o impacto da visitação.
- Prestar um bom serviço.
- Dar mais segurança ao visitante.
- Sensibilizar o visitante sobre a conservação da biodiversidade.

Na unidade entrevistada com concessão e sem o sistema de monitoramento de desempenho (Parque Nacional da Tijuca), a entrevistada cita que não é claro o que e como monitorar esse quesito. Na prática, a qualidade é avaliada pela ausência de reclamações e pelo próprio consumo realizado pelos servidores. Por não haver reclamações, o monitoramento desse serviço não tem chamado atenção frente aos demais serviços a serem monitorados no âmbito do contrato.

Pelas características dos empreendimentos em concessão e permissão como maior investimento, busca pela fidelidade do cliente, contratos com prazos superiores a dez (10) anos, monitorar esse serviço não é uma prática das unidades e tampouco considerado como necessário, salvo a avaliação do visitante a partir dos questionários de satisfação e da fiscalização da vigilância sanitária como órgão competente em determinados quesitos. Por isso, a presença de um SMD traz mais segurança ao deixar claro o que e como monitorar

Nas entrevistas realizadas com unidades que possuem autorização para comercialização de alimentos, o monitoramento não é realizado de forma sistemática, mas como uma ação realizada pelos agentes temporários ambientais, enquanto servidores contratados para ações de campo de apoio à gestão das unidades, que circulam pela unidade ou mesmo por terceirizados e servidores de passagem nas proximidades dos empreendimentos.

Os relatos foram similares de que sempre que identificam algo errado, tentam corrigir no diálogo, pois os autorizados demonstram medo em perder a autorização. Relataram dificuldades distintas das concessões como: não há clareza do que fiscalizar. Quando há

mais de um autorizado, precisam gerenciar conflitos entre os autorizados como: evitar concorrência entre eles (diferenciação de produtos para cada comércio) e destinar localidade de comercialização para cada.

Não conseguem ter rotina na prestação do serviço pela variação de fluxo de visitantes e isso gera reclamações por parte dos visitantes. Baixa qualidade na prestação do serviço o que não foi citado por todos como um problema, mas uma constatação.

Algumas unidades aplicam questionários de satisfação do visitante com apoio de universidades, mas nem sempre possuem os resultados para subsidiar a gestão. Quanto a relatos positivos, citam receber elogios dos visitantes pela oferta de alimentos na unidade, da diversidade de alimentos em comparação ao que era ofertado no passado e da venda de produtos locais, inclusive como lembrança.

A avaliação final é positiva pois envolve comerciantes locais, mas carece de uma clareza sobre o que fiscalizar para elevar a qualidade na prestação do serviço.

4.3.2 Condução de Visitantes

O serviço de condução de visitantes foi abordado durante as duas entrevistas para colher impressões sobre os seguintes aspectos: se o processo de apuração de infrações era claro e conseguia ser utilizado na unidade e formas de avaliar a qualidade da prestação do serviço. Os gestores que preencheram os formulários voltados para o serviço de comercialização de alimentos também fizeram contribuições em formato livre que foram considerados neste trabalho.

Quanto ao fluxo no processo de apuração de infrações, a maior dificuldade identificada foi a de comprovar as denúncias de descumprimento das infrações.

Quanto a avaliação da qualidade do serviço prestado e estratégias de monitoramento, foram relatadas rotinas como: capacitações com o apoio de parceiros; reuniões periódicas para discutir problemas identificados na prestação do serviço por parte dos condutores; envolvimento no manejo das trilhas como forma de ter esse grupo mais próximo da gestão; suporte na organização formal do grupo, seja por associação ou cooperativa; apoio de campo dos agentes temporários ambientais, enquanto presença institucional, para minimizar infrações e aplicação de questionário de satisfação do visitante.

Essas diversas estratégias se mostram muito mais preventivas, parecem ser capazes de manter o grupo de condutores próximos à gestão da unidade e com sentimento de

pertencimento. A aferição da qualidade desse serviço acaba se tornando subjetiva e dependente quase que exclusivamente da avaliação do visitante e, por isso, a aplicação do questionário de satisfação ao visitante é fundamental.

Nos questionários levantados, perguntas de perfil do visitante e de qualidade na prestação de serviço são mescladas em um mesmo questionário e não aplicadas ou tabuladas pela unidade necessariamente. Os relatos foram de um grande volume de questionários e perguntas para tabular o que talvez seja mais efetivo a unidade focar em avaliar a qualidade do serviço e desmembrar o levantamento do perfil do visitante como pesquisa à parte que pode ser realizada em paralelo, pela unidade ou por parceiros.

Outros aspectos podem ser fiscalizados pelos servidores enquanto obrigações previstas em autorização como itens mínimos de segurança que o condutor deve portar, presença de autorização atualizada, dentre outros aspectos de cunho administrativo.

4.4 Das penalidades no descumprimento da Autorização

Em todas as Portarias de regulamentação de serviços de apoio à visitação, existe um capítulo específico sobre obrigações e vedações dos prestadores de serviço e outro para a aplicação de penalidades em caso de descumprimento da autorização (Portarias 769, 770, 771, 772 e 774/2019).

Estes dois capítulos já direcionam o gestor para observar quesitos que devem ser avaliados para que um bom serviço seja prestado na unidade e descrevem como agir nos casos de desconformidade.

Na Portaria 771/2019 de Comercialização de Alimentos são obrigações, por exemplo, que o prestador de serviço implante boas práticas na comercialização dos produtos, como a preferência por materiais biodegradáveis; que faça a correta destinação dos resíduos; manutenção da limpeza do ambiente; identificação de data e hora de preparo dos alimentos, dentre outras boas práticas em manipulação de alimentos.

A Portaria também exige que o prestador de serviço tenha capacitação em boas práticas em manipulação de alimentos para poder ser autorizado. Essa capacitação é ofertada também na modalidade virtual e de forma gratuita, o que viabiliza que qualquer comércio, de qualquer porte, possa seguir as boas práticas indicadas pelos órgãos de controle sanitário.

Na Portaria 769/2019, de Condução de Visitantes, há exigência de equipamentos mínimos de segurança durante a condução e, para ser autorizado, é obrigatório ter o curso

de primeiros socorros atualizado, além de capacitações temáticas com carga horária mínima a ser comprovada pela unidade.

Quando o serviço não é realizado de forma adequada, em desconformidade com as obrigações e vedações da Portaria, de forma gradativa, o prestador de serviço poderá sofrer sanções. Essa etapa de monitoramento e fiscalização nem sempre é alcançada pelo gestor, por razões diversas, como equipes reduzidas, dificuldade de se estabelecer rotina de fiscalização, ausência de critérios objetivos de apuração, desconhecimento de como realizar o procedimento de apuração de infração, dentre outros, que serão apresentados em itens específicos do desenvolvimento deste trabalho.

Pelas Portarias, o prestador de serviço pode ser advertido, em caso de primariedade de descumprimento das normas da Portaria; suspenso, em caso de reincidência, e cassado em nova reincidência.

A suspensão pode ocorrer em um prazo de até 30 (trinta) dias, ou seja, oportunizando que a unidade realize uma gradação de dias de suspensão a depender da infração e, considerando a gravidade da infração, a penalidade poderá não atender a ordem estabelecida na norma.

Infrações ambientais ou contra o patrimônio da unidade podem ser punidas com a cassação da Autorização com prazo não superior a 02 (dois) anos, sem prejuízo das demais sanções administrativas aplicáveis à espécie, conforme estabelecido no Decreto Federal nº 6.514, de 22 de julho de 2008.

Para a apuração das infrações, a unidade de conservação pode instituir comissão consultiva atendendo ao processo administrativo que observe o contraditório e a ampla defesa, com prazo para defesa de 05 (cinco) dias, conforme disposto na Lei Federal nº 9.784/1999, sem prejuízo da possibilidade de adoção de medidas cautelares, quando houver situação de urgência.

A indicação de obrigações, vedações e formas de penalização se repetem em todas as Portarias de serviços de apoio à visitação na modalidade autorização. Desta forma, esses procedimentos foram utilizados como referência para elaboração do fluxo de apuração de infrações para todos os cinco serviços por seguirem o mesmo rito processual, conforme item 5 deste trabalho.

4.5 Procedimento de apuração de infrações do Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha

O Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha – PNMFN conta com a prestação dos seguintes serviços na modalidade autorização: condução de visitantes, fotografia subaquática e transporte aquaviário para atividades de mergulho. Há ainda uma concessão com serviços de comercialização de alimentos, locação de equipamentos, bilheteria, venda de artigos de conveniência, informação ao visitante, dentre outros.

Para cada instrumento há uma forma diferenciada de monitoramento, com rotinas distintas e número de servidores e colaboradores em diferentes quantidades.

Em 2022, o parque recebeu 678 mil visitas das quais 20%, em média, utilizaram o serviço de transporte aquaviário para atividades de mergulho e, acoplado a este serviço, a fotografia subaquática. Como não há a obrigatoriedade de contratação de condutor de visitantes a todos os atrativos do parque, não há a estimativa de quantos utilizam esse serviço.

Até outubro de 2023, o parque contava com 314 condutores de visitantes autorizados em processo de credenciamento, que permanece aberto aos que se enquadram nos requisitos. As capacitações são realizadas por parceiros em cursos que, em média, ocorrem a cada 1,5 ano. O ICMBio participa das capacitações com alguns conteúdos exigidos pela Portaria 769/2019.

Até 2021, não havia uma sistemática de monitoramento do serviço prestado pelos condutores e sim reclamações que chegavam de diversas formas e fontes, como em livros de reclamação disponibilizados nas entradas do parque; aplicativo de mensagens; ouvidoria e diretamente para funcionários do parque.

Para melhor organizar o fluxo de informação, foi criado pelo Núcleo de Gestão Integrada - NGI ICMBio Noronha, via aplicativo *google docs*, um formulário denominado “Fala Noronha!”, que funciona como ouvidoria local para que todas as comunicações referentes ao parque e realizadas pelos visitantes chegassem por um único canal.



Figura 16: Página de abertura do formulário “Fala Noronha!”.

O *QrCode* do formulário foi disponibilizado em diversos locais do parque para ampliar o acesso por todos para tivessem o interesse em realizar sua comunicação com a unidade.

No primeiro ano de Fala Noronha!, no período de 21 de fevereiro de 2021 a mesma data em 2022, ocorreram 37 reclamações relacionadas à condutores de visitantes, três elogios e uma denúncia conforme figura 17.

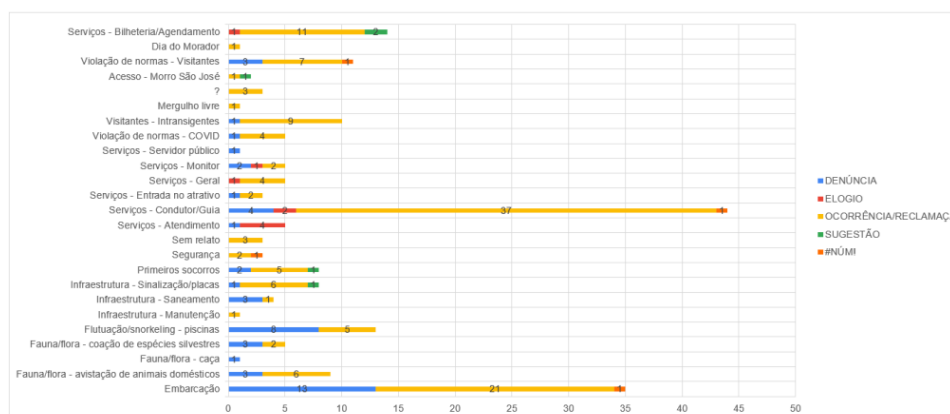


Figura 17. Dados do Fala Noronha! disponibilizados pelo NGI ICMBio Noronha (2022).

O fluxo criado para apurar as denúncias e reclamações referente aos condutores de visitantes foi:

1 - Criar uma comissão dentro do NGI composta por servidores, conforme prevê a Portaria 769/2019;

2 - Uma servidora da comissão recebe as denúncias e reclamações e encaminha à equipe de uso público para elaboração de ofício ao condutor conforme a infração cometida, dentro do processo autorizativo do mesmo;

3 – É dado ao condutor um prazo de 05 dias úteis para manifestação garantindo o direito ao contraditório e à ampla defesa;

4 – A comissão avalia o caso após esse prazo e:

4.1 - Elabora despacho decisório assinado pela comissão e minuta de ofício com a decisão de aplicação de sanção para assinatura da chefia do NGI e envio ao condutor ou

4.2 - Elabora documento decisório no processo para arquivamento assinado pelos membros da comissão.

5 – Caso o condutor entre com recurso, o processo segue para a CGEUP, como instância recursal.

Para avaliação e aplicação da sanção foi criado o manual de infrações do serviço de condução de visitantes do Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha com a gradação das sanções conforme obrigações e vedações dispostas na Portaria 769/2019.

Como a Portaria 769/2019 é ampla em suas obrigações, o parque realizou um detalhamento de obrigações com especificidades da unidade para melhor enquadramento. Além disso, como a Portaria prevê a suspensão de até 30 dias, foi realizada a indicação de suspensão de sete dias em alguns descumprimentos de obrigação consideradas de média gravidade.

Na figura 21, é possível visualizar como foi realizado o detalhamento para a obrigação: *desenvolver seu trabalho regido pela ética e se materializar no desempenho da prestação dos serviços de modo adequado, tendo em vista regramentos da unidade de conservação*. Como é uma obrigação ampla, foi possível enquadrar situações de rotina da unidade como as vedações de uso de álcool e entorpecentes durante a prestação do serviço, desrespeito, agressão, entre outros.

A tabela prevista no manual visa auxiliar a comissão a tomar decisões objetivas, pautadas em um enquadramento visível a todos os prestadores de serviço por ser anexo ao Edital de Credenciamento a qual todos se submeteram previamente ao recebimento de sua autorização.

OBRIGAÇÕES E VEDAÇÕES PORTARIA 769/2019	DETALHAMENTO*	GRAVIDADE	PENALIDADE
Obrigação 1 - desenvolver seu trabalho regido pela ética e se materializar no desempenho da prestação dos serviços de modo adequado , tendo em vista regramentos da unidade de conservação;	Atraso ocasionando a perda do acesso ao atrativo agendado;	BAIXA	Advertência
	Receber pagamento antecipado de visitante e não comparecer para prestar o serviço;	BAIXA	Advertência
	Abandonar visitantes durante a atividade desenvolvida;	MÉDIA	Suspensão de 7 dias
	Desrespeito aos servidores, voluntários, funcionários, visitantes ou condutores;	MÉDIA	Suspensão de 7 dias
	Não prestar auxílio e/ou primeiros socorros em caso de acidentes;	MÉDIA	Suspensão de 7 dias
	Agredir fisicamente visitantes, funcionários ou condutores;	ALTA	Cassação do cadastro
	Uso de álcool ou entorpecentes no exercício da função	ALTA	Suspensão de 30 dias

Figura 17: Trecho do manual de infrações do serviço de condução de visitantes do Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha. Fonte: ICMBio Noronha (2021).

Em relação à comunicação com o condutor, foi criado um padrão de notificação conforme texto:

NOTIFICAÇÃO

Ao Senhor

(nome do condutor ocultado pela autora)

Autorização de Condução: n° 318/2021

Considerando:

A Portaria n° 769 de 10 de dezembro de 2019 que dispõe sobre normas e procedimentos administrativos para autorização da prestação do serviço de condução de visitantes em unidades de conservação federais.

A autorização n° 318/2021, firmado entre o ICMBIO e o Sr. (nome do condutor)

Vimos por meio deste solicitar apresentação de Defesa acerca da ocorrência/reclamação a seguir:

Ocorrência: 0023/2021 – 07.05.2021

Referente ao seguinte relato:

"O guia (nome do condutor) entrou no PIC Sueste com seus clientes sem máscara, a regra do uso da máscara que é obrigatório. O mesmo ainda indagou que estavam todos molhados e a máscara não funciona estando molhada. Sendo esta atitude uma falta de respeito para quem cumpre a regra."

Enquadramento segundo Portaria nº 769 de 10 de dezembro de 2019 -Artº 17 – Parágrafo I

"Art. 17. Cabe ao prestador de serviço autorizado, as seguintes obrigações:

I – desenvolver seu trabalho regido pela ética e se materializar no desempenho da prestação dos serviços de modo adequado, tendo em vista regramentos da unidade de conservação;

Sanção: Advertência

*O Condutor poderá apresentar **defesa por escrito** sobre as ocorrências acima transcritas em um prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados a partir do recebimento desta solicitação.*

Informamos que a não apresentação de defesa acarretará na aplicação das sanções indicadas, o que resultará na suspensão da autorização do condutor, pela gravidade dos fatos.

(nome e assinatura da chefia da unidade)

Após a defesa, a comissão analisa e emite um despacho decisório encaminhando a decisão à chefia da unidade, conforme modelo:

Despacho Decisório nº 2/2023-ICMBio Noronha

Número do Processo: 02124.003061/2021-91

Interessado: (nome do condutor ocultado pela autora) (Autorização de Condução: nº 318/2021)

A Sra. Chefe do NGI ICMBio Noronha

Assunto: **Apuração de Infração - Notificação nº 9575204**

Considerando:

A análise da notificação nº9575204 e da defesa nº 9637686;

A Portaria n 769 de 10 de dezembro de 2019, que dispõe sobre normas e procedimentos administrativos para autorização da prestação do serviço de condução de visitantes em unidades de conservação federais;

O Edital de Credenciamento nº 8910708 e o Anexo nº 8910746 ; e

A autorização de Condutor de Visitantes nº 318/2021 (doc. SEI nº 9534220).

- **Ocorrência: 0023/2021 – 07.05.2021:**

A Comissão Consultiva de Apuração das Infrações de Condutores considera que, apesar de o condutor ter descumprido a regra vigente do uso de máscara, sua defesa apresenta uma explicação razoável, visto que os visitantes por ele conduzidos estavam equipados com a máscara de mergulho e acessaram a praia diretamente pela entrada lateral, passando apenas pela área externa do PIC, onde as demais pessoas também estavam sem máscara.

Diante do exposto, esta Comissão acata a defesa do condutor (nome do condutor) e conclui pela anulação da notificação nº 9575204 e pela não aplicação da sanção de advertência.

**COMISSÃO CONSULTIVA DE APURAÇÃO
DAS INFRAÇÕES DE CONDUTORES**

Ordem de Serviço nº 19/2022/GR-
2/GABIN/ICMBIO, de 11 de julho de 2022 (doc.
SEI nº 11532838)

(nome e assinatura dos membros da comissão)

E após a decisão da comissão, o ofício de comunicação é enviado pela chefia da unidade conforme modelo:

Ao Senhor

(nome do condutor ocultado pela autora) -
Autorização de Condução: nº 318/2021

Assunto: Apuração de Infração - Apuração de
Infração - Notificação nº 9575204

Prezado Condutor,

1. Venho por meio deste Ofício informar que a Comissão Consultiva de Apuração das Infrações de Condutores analisou a documentação relativa à ocorrência nº 0023/2021 – 07.05.2021 e concluiu pelo que segue:

- **Ocorrência: 0023/2021 – 07.05.2021:**

A Comissão Consultiva de Apuração das Infrações de Condutores considera que, apesar de o condutor ter descumprido a regra vigente do uso de máscara, sua defesa apresenta uma explicação razoável, visto que os visitantes por ele conduzidos estavam equipados com a máscara de mergulho e

acessaram a praia diretamente pela entrada lateral, passando apenas pela área externa do PIC, onde as demais pessoas também estavam sem máscara.

Diante do exposto, esta Comissão acata a defesa do condutor (nome do condutor) e conclui pela anulação da notificação nº 9575204 e pela não aplicação da sanção de advertência.

(nome e assinatura da chefia da unidade)

A experiência do Parque Nacional Marinho de Fernando de Noronha (PNMFN), apesar de tratar especificamente do serviço de condução de visitantes, aponta caminhos que são comuns a todos os demais serviços regulamentados.

Como todas as portarias seguem o mesmo padrão em relação às obrigações, vedações e sanções, é possível criar um fluxo similar para os diferentes serviços, assim como um padrão documental.

5. Proposta de protocolo de monitoramento

O protocolo proposto foi inspirado do que é realizado hoje no PNMFN sendo adaptado a partir das metodologias aqui levantadas e dos resultados das pesquisas com os gestores. O formato é uma planilha eletrônica, em três abas sendo elas:

- 1 - *Checklist* de indicadores para fiscalização de rotina do serviço autorizado e questionário de satisfação de visitantes;
- 2 – Fluxo de apuração de infrações
- 3 – Tabela de obrigações e vedações e proposta de dosimetria e penalidades

5.1 Protocolo de monitoramento para o serviço de comercialização de alimentos

Os indicadores previstos no *checklist* foram elaborados com base nas obrigações e vedações da Portaria 771/2019, na expectativa apresentada pelos servidores em entrevista e no padrão de avaliação verificado pela vigilância sanitária em suas inspeções sanitárias em empreendimentos comerciais, conforme Tabela 01.

Lista de indicadores para monitoramento da qualidade do serviço prestado									
NA - não aplicável									
NO - não observado									
Correlação com as obrigações e vedações da Portaria 771/2019	Tema do indicador	Indicador	Padrão de avaliação (condição desejada)	Periodicidade	SIM	NÃO	NA	NO	Observações
Art 16 itens XXII, XXIV e XXX	Higienização do estabelecimento	Ausência de refluxos, odores e vazamentos.	O sistema de esgoto está sem refluxo, odores e livre de vazamentos.	TRIMESTRAL					
		Ambiente e dispositivos de apoio à cozinha bem conservados e limpos.	As mesas, bancadas, armários, pias cubas, tanques estão bem conservados e limpas.	TRIMESTRAL					
			As portas e janelas estão bem conservadas e limpas.	TRIMESTRAL					
Art 16 itens XI e XIII, XVI, XXXI, XXXII e XXXIII	Manejo de resíduos	Espaços e objetos livres de resíduos ou de agentes contaminantes.	Os arredores estão livres de sucatas, lixo, animais e outros possíveis agentes contaminantes.	TRIMESTRAL					
			Lixeiras com tampa e pedal sem transbordo de lixo.	TRIMESTRAL					
Art 16 item IX, XVIII, XXVIII, XXIX e XXXIV	Cuidado com o alimento	Alimentos expostos à venda bem embalados e armazenados.	Os alimentos expostos à venda estão adequadamente protegidos contra poeira, pragas urbanas e contaminações externas.	TRIMESTRAL					
		Ausência de produtos com prazos de validade vencidos.	Todos os produtos com prazo dentro da validade.	TRIMESTRAL					
Art 16 itens XIV e XV	Responsabilidade técnica	Presença de profissional capacitado.	Presença de profissional capacitado em boas práticas em manipulação de alimentos.	ANUAL					
Art 16 itens III, IV, V, XXV, XXVI, XXVII. Art 18 itens I a V	Documentação do estabelecimento	Número de licenças vigentes do ICMBio e de outros órgãos competentes.	Licenças de outros órgãos competentes em dia.	ANUAL					
			Autorização do ICMBio está vigente.	ANUAL					
		Presença de oferta regular do serviço.	O serviço está sendo prestado no local e dias autorizados	TRIMESTRAL					
	ESPECIFICAR		ESPECIFICAR	Apuração após denúncia					
	OUTROS		ESPECIFICAR	ESPECIFICAR					

Índice de satisfação do visitante		Parâmetro de avaliação: de 0 à 5 onde 0 é muito insatisfeito e 5 é muito satisfeito						
Índice de satisfação do visitante	expectativa atendida quanto a disponibilidade de produto requerido	SEMESTRAL	0	1	2	3	4	5
	expectativa atendida quanto a qualidade do produto	SEMESTRAL	0	1	2	3	4	5
	expectativa atendida quanto ao valor do produto	SEMESTRAL	0	1	2	3	4	5
	Cortesia no atendimento dos funcionários	SEMESTRAL	0	1	2	3	4	5
UC ou prestador de serviço aplicar semestralmente nas proximidades do comércio	Nota 0: ≤ 79% de satisfação							
	Nota 25: ≥ 80% e < 84% de satisfação							
	Nota 50: ≥ 85% e < 89% de satisfação							
	Nota 75: ≥ 90% e < 94% de satisfação							
	Nota 100: ≥ 95% de satisfação							

Tabela 01: *Checklist* de indicadores para fiscalização de rotina do serviço comercialização de alimentos.

Sobre este ponto, é importante destacar que somente foram considerados como critérios aqueles de fácil identificação e que não se confundem com o papel imprescindível da vigilância sanitária.

A fiscalização por parte do ICMBio torna-se, em determinados indicadores, preventiva a uma fiscalização da vigilância sanitária. Visualmente pode ser possível verificar uma má gestão de resíduos ou baixo asseio. Porém, não cabe ao ICMBio vistoriar geladeiras, por exemplo, ou sugerir má qualidade do alimento. Sempre que houver dúvidas ou fragilidades quanto às competências durante a fiscalização, o papel do ICMBio poderá ser apenas de um articulador para que os órgãos responsáveis procedam com suas avaliações.

Em relação a denúncias as quais não cabe avaliação do ICMBio, é de responsabilidade do ICMBio notificar o prestador de serviço para que o mesmo forneça os devidos

esclarecimentos e, se necessário, encaminhar aos órgãos competentes para apuração podendo ser: vigilância sanitária, corpo de bombeiros e prefeituras.

Uma parte importante do monitoramento é a mensuração do índice de satisfação do visitante enquanto consumidor do serviço. Para tanto, foi sugerida a aplicação de questionários conforme o método *Customer Satisfaction Score – CSAT* com as seguintes perguntas:

Questionário de satisfação do visitante

Olá, visitante! Para que ofertemos melhores serviços no (parque nacional nome da UC) precisamos da sua opinião! Por favor, nas questões abaixo, marque de 0 (zero) à 05 (cinco) onde zero é muito insatisfeito e 05 é muito satisfeito

Você encontrou o(s) produto(s) que gostaria?

0 1 2 3 4 5

O produto estava bom? (qualidade)

0 1 2 3 4 5

O valor do(s) produto(s) está dentro do esperado por você?

0 1 2 3 4 5

Os funcionários foram atenciosos no atendimento?

0 1 2 3 4 5

Cada unidade deve avaliar a melhor forma de aplicação, se é possível que o prestador de serviço aplique ou se a unidade planeja uma rotina para alcançar uma boa amostragem.

Para as concessões, o ICMBio avalia os relatórios com os resultados da pesquisa, porém, para as autorizações, por se tratar de comércios menores e sem relação contratual de longo prazo, o esforço da unidade no monitoramento envolve investidas em campo com possível maior frequência, conforme os resultados dos questionários.

Sugerem-se alguns requisitos para aplicação dos questionários:

- Planejamento prévio do esforço amostral a ser realizado no ano envolvendo feriados, alta e baixa temporadas;
- Aplicar nas proximidades do estabelecimento com visitantes que estejam utilizando o serviço;

- Organizar chamadas de voluntariado para a aplicação dos questionários e tabulação dos dados. Estudantes também são bem-vindos para gerar conhecimento nas unidades de conservação;

- O esforço humano pode ser minimizado com a utilização de aplicativos de consulta como *Google docs* e disponibilização de *Qrcode* nas proximidades do estabelecimento.

Quanto a proposta de fluxo de monitoramento e apuração de sanção, foi proposto o seguinte passo a passo conforme a Tabela 02:

O QUE	COMO
1 Criar uma comissão envolvendo servidores permanentes/temporários da unidade.	Portaria publicada pela gerência regional com a devida designação (modelo SEI 18198331). Utilizar esse processo para a etapa 2.
2 - Comissão elabora um cronograma anual com as datas de fiscalização trimestral.	ATA da comissão (modelo SEI 18198333)
3 – Aplicação do <i>checklist</i> no empreendimento nas datas planejadas ou conforme demanda (denúncia, constatação).	Inserção de cópia do <i>checklist</i> preenchido no processo específico do autorizado
4 – Se não atendido ao critério esperado, conforme <i>checklist</i> , realizar notificação para atendimento à demanda.	Notificação (modelo SEI 18198335) com prazo para adequação ou resposta
4.1 Se há uma suspeita de não atendimento ao critério esperado ou não é possível ser identificado pelo gestor, acionar o órgão competente local.	Ofício (modelo SEI 18198339)
4.2 Indicadores que não constam no <i>checklist</i> e forem de competência de outro órgão, acioná-los em caso de suposta não conformidade.	Ofício (modelo SEI 18198339)
5 - Decorrido o prazo de adequação ou resposta, a comissão poderá realizar nova vistoria (se aplicável).	ATA da comissão com a indicação da correção na ação (modelo SEI 18198333)
5.1 - A comissão fará a análise da resposta ou da vistoria e:	Etapas 5.1.1 e 5.1.2

5.1.1 Caso não corrigida a conformidade a comissão elabora despacho decisório com a deliberação da comissão e minuta de ofício com a decisão de aplicação de sanção para assinatura da chefia da unidade.	minuta de ofício (modelo SEI 18198345)
5.1.2 - Caso corrigida a conformidade, a comissão elabora despacho decisório no processo para arquivamento assinado pelos membros da comissão.	despacho decisório (modelo SEI 18198343)
6 – Caso o prestador de serviço entre com recurso, o processo segue para a CGEUP, como instância recursal.	despacho para CGEUP (modelo 18198347)
7 - CGEUP delibera e comunica à UC e ao prestador de serviço.	despacho decisório e ofício ao prestador de serviço

Tabela 02: Fluxo de Monitoramento do serviço, referente à Portaria 771/2019.

A segunda aba da planilha apresenta uma proposta de Tabela de obrigações e vedações e proposta de dosimetria e penalidades, também inspirada no modelo do PNMFN. Na primeira coluna, constam todas as obrigações e vedações previstas na Portaria 771 de 2019. Na segunda coluna, é previsto o detalhamento a ser elaborado pela unidade a partir de sua especificidade e necessidades. Nesta proposta, foram trazidos exemplos mais comuns, mas fica a cargo da unidade detalhar o que for necessário.

Em relação a terceira e quarta coluna, trata-se de uma proposta de gravidade e penalidade que deve ser padronizada pelo ICMBio para posterior divulgação às unidades. Nesta proposta, foi relacionado infrações com suspensão de 30 dias como ALTA gravidade, de 07 dias como MÉDIA gravidade e advertência como BAIXA gravidade.

A padronização facilita que a comissão a ser instituída tenha parâmetros objetivos de avaliação e julgamento.

OBRIGAÇÕES E VEDAÇÕES DA PORTARIA 771 DE 2019: Fiscalização de rotina	DETALHAMENTO*	GRAVIDADE	PENALIDADE
Art. 16. Cabe ao prestador de serviço autorizado, as seguintes obrigações:			
I - desenvolver seu trabalho regido pela ética e se materializar no desempenho da prestação dos serviços de modo adequado, tendo em vista regramentos da unidade de conservação;	Agredir fisicamente visitantes, funcionários ou condutores;	ALTA	SUSPENSÃO POR 30 DIAS
	Desrespeito aos servidores, voluntários, funcionários, prestadores de serviço entre outros	MÉDIA	SUSPENSÃO POR 07 DIAS
	outras	BAIXA	ADVERTÊNCIA
II - tratar cuidadosamente os visitantes aperfeiçoando o processo de comunicação e contato com o público com cortesia, moralidade, boa conduta, urbanidade, disponibilidade e atenção;	Desrespeito aos visitantes	MÉDIA	SUSPENSÃO POR 07 DIAS
		BAIXA	ADVERTÊNCIA
III - manter os dados do credenciamento e habilitação atualizados;		BAIXA	ADVERTÊNCIA
IV - exercer exclusivamente os serviços previstos na Autorização;		BAIXA	ADVERTÊNCIA
V - exercer a prestação do serviço somente em dias, horários e locais permitidos;	Comercialização de alimentos em desacordo com o autorizado (dias e	BAIXA	ADVERTÊNCIA
	Atraso ou falta de funcionamento nas datas/dias pactuados com a UC	BAIXA	ADVERTÊNCIA
VI - respeitar e fazer respeitar a legislação pertinente,**			
VII - ter conhecimento sobre as áreas da unidade de conservação em que estão			

Tabela 03: Tabela de obrigações e vedações e proposta de dosimetria e penalidades

5.2 Protocolo de monitoramento para o serviço de condução de visitantes

Para o serviço de condução de visitantes, foi proposto um *checklist* com aspectos administrativos previstos na Portaria como presença de documentação, de itens obrigatórios e cumprimento de legislação conforme Tabela 04.

Lista de Indicadores para monitoramento da qualidade do serviço prestado									
NA - não aplicável									
NO- não observado									
Correlação com as obrigações e vedações da Portaria 769/2019	Tema do indicador	Indicador	Padrão de avaliação (condição desejada)	Periodicidade	SIM	NÃO	NA	NO	Observações
Art 17 itens IV, V e Art 18 item V	Documentação	Autorização vigente	O condutor está com a autorização em dia, conforme credenciamento da unidade	TRIMESTRAL					
		Presença do condutor em dias, locais e horários permitidos	O condutor está em horário, dias e local permitidos à visitação da unidade	TRIMESTRAL					
Art 17 item XXIV	Identificação	Presença de identificação como condutor de visitantes	O condutor porta identificação definida pela unidade como crachá, camiseta ou cópia da autorização	TRIMESTRAL					
Art 17 item XXVII	Itens obrigatórios	Presença de equipamentos obrigatórios junto com condutor	O condutor porta no mínimo os seguintes equipamentos obrigatórios: suprimento de água potável; lanterna; apito; suprimento extra de alimento; estojo de primeiros socorros e lista de telefones de emergência.	TRIMESTRAL					
Art 17 itens VII, Art 18 item II	Cumprimento da legislação	Legislação cumprida	normas da unidade e da autorização sendo cumprida	TRIMESTRAL					
	ESPECIFICAR		ESPECIFICAR	Apuração após denúncia					
	OUTROS		ESPECIFICAR	ESPECIFICAR					

Índice de satisfação do visitante		Parâmetro de avaliação: de 0 à 5 onde 0 é muito insatisfeito e 5 é muito satisfeito						
Índice de satisfação do visitante	expectativa atendida quanto a qualidade no serviço contratado de condutor de visitantes	TRIMESTRAL	0	1	2	3	4	5
	expectativa quanto a relevância na contratação de forma obrigatória do serviço de condução de visitantes		0	1	2	3	4	5
UC aplicar semestralmente na saída de um atrativo, portaria ou similar	Nota 0: ≤ 79% de satisfação							
	Nota 25: ≥ 80% e < 84% de satisfação							
	Nota 50: ≥ 85% e < 89% de satisfação							
	Nota 75: > 90% e < 94% de satisfação							
	Nota 100: > 95% de satisfação							

Tabela 04: *Checklist* de indicadores para fiscalização de rotina. Condução de Visitantes

A partir das experiências das unidades e conforme discutido nos resultados e discussão, a avaliação da qualidade do serviço prestado é efetiva em especial quando realizada pelo contratante do serviço, neste caso, o visitante.

Para que seja efetivo este monitoramento, foi proposto um questionário focado nos aspectos de avaliação do serviço ficando à critério da unidade, incluir outras perguntas que tragam resultados relacionados à aferição da qualidade do serviço ou mesmo de perguntas que indiquem perfil do visitante.

Questionário de satisfação do visitante

Olá, visitante! Para que ofertemos melhores serviços no (nome da UC) precisamos de sua opinião. Por favor, nas questões abaixo, marque de 0 (zero) a 05 (cinco) onde zero é muito insatisfeito e 05 é muito satisfeito.

Como você avalia a qualidade no serviço do condutor de visitantes que você contratou?

0 1 2 3 4 5

Se sua resposta for inferior a 03, favor marcar qual opção que mais se adequa ao que pode ser melhorado:

- () cortesia, respeito, cumprimento de horário e acordos firmados
- () conhecimento do atrativo e das normas vigentes
- () segurança do visitante, habilidade com as diferenças dentro do grupo
- () postura, vestimenta
- () explanação ao longo da visita.
- () outros _____

Se atrativo com condução obrigatória, incluir a seguinte pergunta:

Após sua visita, qual grau de relevância do acompanhamento do condutor de visitantes no atrativo visitado?

0 1 2 3 4 5

Assim como na avaliação do serviço de comercialização de alimentos, cada unidade deve avaliar a melhor forma de aplicação, se é possível que o prestador de serviço aplique ou se a unidade planeja uma rotina para alcançar uma boa amostragem. As sugestões indicadas para comercialização de alimentos, se repetem para este serviço.

Em complemento, é importante ter clareza dos objetivos de cada pergunta adicionada no questionário para facilitar a tabulação. Se a unidade entender que apenas uma pergunta pode resolver um problema, que seja feito neste formato. Pesquisas mais extensas são bem-vindas de parceiros e da academia, mas para responder a demanda específica da unidade, deve-se ter cautela na elaboração do questionário.

O fluxo da Tabela 05 é adequado para o monitoramento e apuração de infrações de todos os serviços de apoio à visitação tendo apenas uma etapa a mais no serviço de comercialização de alimentos conforme Tabela 2. Outros passos podem ser adicionados a depender da complexidade da operação e da especificidade da unidade.

O QUE	COMO
1 Criar uma comissão envolvendo servidores permanentes/temporários da unidade.	Portaria publicada pela gerência regional com a devida designação (modelo SEI 18198355). Utilizar esse processo para a etapa 2.
2 - Comissão elabora um cronograma anual com as datas de fiscalização trimestral.	ATA da comissão (modelo SEI 18198357)
3 – Aplicação do <i>checklist</i> na saída do atrativo, portaria ou similar, nas datas planejadas ou conforme demanda (denúncia, constatação).	Inserção de cópia do <i>checklist</i> preenchido no processo específico do autorizado
4 – Se não atendido ao critério esperado, conforme <i>checklist</i> , realizar notificação para atendimento à demanda.	Notificação (modelo SEI 18198359) com prazo para adequação ou resposta
5 - A comissão fará a análise da resposta:	Etapas 5.1 e 5.2
5.1 Caso não corrigida a conformidade a comissão elabora despacho decisório com a deliberação da comissão e minuta de ofício com a decisão de aplicação de sanção para assinatura da chefia da unidade.	minuta de ofício (modelo SEI 18198365)

5.2 - Caso corrigida a conformidade, a comissão elabora despacho decisório no processo para arquivamento assinado pelos membros da comissão.	despacho decisório (modelo SEI 18198363)
6 – Caso o prestador de serviço entre com recurso, o processo segue para a CGEUP, como instância recursal.	despacho para CGEUP (modelo 18198367)
7 - CGEUP delibera e comunica à UC e ao prestador de serviço.	despacho decisório e ofício ao prestador de serviço

Tabela 05: Fluxo de Monitoramento do serviço, referente à Portaria 769/2019.

Assim como no serviço de comercialização de alimentos, A segunda aba da planilha apresenta uma proposta de tabela de obrigações e vedações e proposta de dosimetria e penalidades, com base na Portaria 769 de 2019. A terceira e quarta coluna podem ser aprimoradas conforme anteriormente informado.

OBRIGAÇÕES E VEDAÇÕES DA PORTARIA 769 DE 2019: Fiscalização de rotina	DETALHAMENTO*	GRAVIDADE	PENALIDADE
Art. 17. Cabe ao prestador de serviço autorizado, as seguintes obrigações:			
I - desenvolver seu trabalho regido pela ética e se materializar no desempenho da prestação dos serviços de modo adequado, tendo em vista regramentos da unidade de conservação;	Agridir fisicamente visitantes, funcionários ou condutores;	ALTA	SUSPENSÃO POR 30 DIAS
	Desrespeito aos servidores, voluntários, funcionários, prestadores de serviço entre outros	MÉDIA	SUSPENSÃO POR 07 DIAS
	não prestar auxílio ou primeiros socorros em caso de acidentes	ALTA	SUSPENSÃO POR 30 DIAS
	uso de álcool ou entorpecentes no exercício da função	ALTA	SUSPENSÃO POR 30 DIAS
	abandonar visitantes durante a condução	MÉDIA	SUSPENSÃO POR 07 DIAS
	Atraso ocasionando na perda do acesso ao atrativo agendado	BAIXA	ADVERTÊNCIA
II - tratar cuidadosamente os visitantes aperfeiçoando o processo de comunicação e contato com o público com cortesia, moralidade, boa conduta, urbanidade, disponibilidade e atenção;	Desrespeito aos visitantes	MÉDIA	SUSPENSÃO POR 07 DIAS
	ocasionar tumultos (uso de aparelhos sonoros, gritos, tumultos entre outros)	MÉDIA	SUSPENSÃO POR 07 DIAS
III - manter os dados do credenciamento e habilitação atualizados;		BAIXA	ADVERTÊNCIA
IV - exercer exclusivamente os serviços previstos na Autorização;		BAIXA	ADVERTÊNCIA
V - exercer a prestação do serviço somente em dias, horários e locais permitidos;	Adentrar a unidade fora do horário permitido	BAIXA	ADVERTÊNCIA
VI - respeitar e fazer respeitar a legislação pertinente**;		AVALIAR	
	portar animais domésticos dentro da unidade	MÉDIA	SUSPENSÃO POR 07 DIAS
VII - ter conhecimento sobre as áreas da unidade de conservação em sua gestão;		AVALIAR	

Tabela 06: Tabela de obrigações e vedações e proposta de dosimetria e penalidades

Também adaptado dos modelos realizados pelo PNMFN, foram propostos nove modelos de documento, citados nas tabelas 02 e 04. Os modelos de documentos podem ser utilizados para todos os serviços trazendo as especificidades que cada um requer. Os modelos fazem parte do Anexo deste trabalho. Todos os modelos possuem uma digital no

Sistema Eletrônico de Informações (SEI) tendo em vista que são para uso de servidores do ICMBio.

6. Considerações finais

A prestação de serviços de apoio à visitação na modalidade autorização tem crescido bastante nos últimos anos após a regulamentação ocorrida no âmbito do ICMBio, mas monitorar a qualidade do serviço ainda tem se mostrado aquém do desejado.

A ausência de critérios e metodologia para este monitoramento tem sido os destaques nas dificuldades encontradas pelos gestores. A presença de um protocolo de monitoramento que seja de fácil aplicação pode ser a solução para minimizar conflitos locais e, principalmente, para garantir o fornecimento de serviços de boa qualidade aos visitantes.

Ter equipe disponível para realizar a fiscalização ainda é um gargalo: as mesmas pessoas que trabalham em rondas pela unidade, acabam por também realizar algum tipo de suporte na fiscalização dos serviços prestados.

Ainda mais desafiador é aferir a qualidade do serviço prestado pelos condutores de visitantes que contam - quase que exclusivamente – com a percepção do visitante enquanto cliente direto. Para tanto, dois caminhos são apontados como eficazes: o primeiro é a prevenção através de uma gestão que envolva os condutores de visitantes na construção e gestão das autorizações. Capacitações, reuniões periódicas, envolvimento deles no conselho gestor da unidade e outras estratégias de construção coletiva que possam promover o engajamento e sentimento de pertencimento que vai além do apenas prestar um serviço comercial na unidade.

O segundo caminho é a aplicação de questionários para buscar a percepção do visitante. Com o primeiro caminho bem trilhado, os resultados dos questionários tendem a ser melhores assim como a resposta do órgão gestor, frente aos resultados advindos da pesquisa, como compreender quais capacitações devem ser intensificadas, quais temas podem ser debatidos em reuniões ou mesmo novos critérios para os próximos editais de credenciamento.

Tem se mostrado pouco trivial manter uma rotina de aplicação de questionário e, respectivamente, tabular os dados levantados. Nesse sentido, buscar perguntas mais assertivas pode ser um caminho para otimizar tempo e trazer respostas efetivas.

Sobre este tema, é importante que se busque uma padronização mínima de perguntas a serem realizadas nas unidades de conservação para facilitar a ampliação de dados e visão global sobre a prestação dos serviços nas unidades.

As autorizações, se bem geridas, tornam-se um excelente instrumento de apoio à gestão da unidade com a melhoria da qualidade da experiência do visitante, além da parceria entre autorizados e a unidade de conservação.

Podemos almejar na gestão das autorizações, automações de alguns métodos de monitoramento, como questionários padronizados com a utilização de QRcode, totens de pesquisa de satisfação e mesmo o monitoramento com apoio externo, como ocorre nos mais recentes contratos de concessão com a figura do verificador independente.

Das concessões às autorizações, o importante é manter o aumento no número de unidades ofertando serviços de apoio à visitação; que estes sejam de qualidade e sem sobrecarga aos gestores.

Como visão de futuro, com o aumento no número de autorizados, seria importante compreender como as autorizações contribuem para a inclusão social no entorno das unidades nos aspectos de geração de renda, valorização da diversidade cultural, conservação do patrimônio socioambiental, sentimento de pertencimento, maior envolvimento com a gestão da unidade além da justiça social.

7. Bibliografia

APN – Administración de Parques Nacionales. Ley 22.351/1980. Los parques nacionales, monumentos nacionales y reservas nacionales. 1980. Disponível em: <https://www.argentina.gob.ar/parquesnacionales/normativas/ley22351>

APN – Administración de Parques Nacionales. Resolución del Honorable Directorio° 113/2019. Reglamento de guías em las áreas protegidas nacionales. 2019. Argentina. Disponível em: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-113-2019-321585>

BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio. Curso de direito administrativo. 29 ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2011.

BARBOSA, Roberta. 2019. Modelagem dos Processos de Autorização da Prestação de Serviços de Apoio à Visitação. Trabalho Avaliativo Final do Programa de Gestão para Resultados – PGR. Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade - ICMBio, 2019

BARBOSA Roberta, GUAITANELE Carla e SACRAMENTO, Cláudia. O Reflexo do Olhar Nacional para as Autorizações para Prestação de Serviços de Apoio à Visitação em Unidades de Conservação Federais. Revista BioBrasil. Edição Temática: Gestão do Uso Público: Turismo e Lazer em Áreas Protegidas. 2022.

BRASIL. Lei 13668/18 Altera as Leis n.º 11.516, de 28 de agosto de 2007, 7.957, de 20 de dezembro de 1989, e 9.985, de 18 de julho de 2000, para dispor sobre a destinação e a aplicação dos recursos de compensação ambiental e sobre a contratação de pessoal por tempo determinado IBAMA e ICMBio. Diário Oficial da União. Brasília.

BRASIL. Lei 9985/00 que institui o Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza - SNUC. Diário Oficial da União. Brasília

BRASIL. Lei 11516/2007 que dispõe sobre a criação do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade - ICMBio. Diário Oficial da União. Brasília

BRASIL. Decreto 4340/02 que regulamenta artigos da Lei nº 9.985, de 18 de julho de 2000, que dispõe sobre o Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza - SNUC, e dá outras providências. Diário Oficial da União. Brasília

BRASIL. Lei 8987/95 que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências. Diário Oficial da União. Brasília.

BRASIL. Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade. Instruções Normativas nº 769, 770, 771, 772 e 774/19. Diário Oficial da União. Brasília

BRASIL. Contratos de concessão de serviços de apoio à visitação. Disponível em: <https://www.gov.br/icmbio/pt-br/acesso-a-informacao/concessao-de-servicos-de-apoio-a-visitacao>

BRASIL, Turismo de Base Comunitária em unidades de conservação. Princípios e Diretrizes. ICMBio, 2017.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Parcerias na administração pública: concessão, permissão, franquia, terceirização, parceria público-privada / Maria Sylvia Zanella Di Pietro. – 12. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2019.

Divisão de Ordenamento e Autorização para Visitação – DOVIS/ICMBio. Relatório ano 2020. Disponível nos documentos internos da Divisão. Acessado em: 05 de jan.2022. Brasília.

DUARTE. Tomás. CSAT: Entenda o Customer Satisfaction Score. 2023. Disponível em track.co

ICMBio. Roteiro Metodológico para Manejo de Impactos da Visitação. 2011. https://www.icmbio.gov.br/portal/images/stories/comunicacao/Roteiro_Impactos_de_Visitacao_WEB.pdf . Acessado em 05/jan/22

Instituto SEMEIA. Modelos de gestão aplicáveis às unidades de conservação do Brasil / São Paulo: Semeia, 2014. Disponível em: <https://www.semeia.org.br/publicacoes.php>

ENAP. Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos. Módulo 1: Visão geral sobre serviços e avaliação de serviços públicos. Brasília. 2020.

FURTADO, Lucas R. Curso de Direito Administrativo. Belo Horizonte. Fórum, 2007.

Instituto SEMEIA. Parques como vetores de desenvolvimento para o Brasil: Ecoturismo e potencial econômico do patrimônio natural brasileiro. 2021. Disponível em: https://semeia.org.br/arquivos/2021_ParquesComoVetoresdeDesenvolvimentoparaoBrasil.pdf

KOZAK, M. Comparative analysis of tourist motivations by nationality and destinations. **Tourism Management**, v. 23. 2002.

MAGALHÃES JÚNIOR, A. P. Indicadores ambientais e recursos hídricos: realidade e perspectivas para o Brasil a partir da experiência francesa. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2007.

OLIVEIRA, Ana Cristina Rempel. Fatores determinantes da satisfação do visitante de Unidades de Conservação: o caso do Parque Nacional do Iguaçu / Ana Cristina Rempel de Oliveira ; orientador, Glauber Eduardo de Oliveira Santos. 2018

RODRIGUES. Camila Gonçalves de Oliveira. O uso público nos parques nacionais: a relação entre as esferas pública e privada na apropriação da biodiversidade. CDS/UNB. Brasília, 2009.

RODRIGUES e ABRUCIO. Os valores públicos e os desafios da responsabilização nas parcerias para o turismo em áreas protegidas: um ensaio teórico. Turismo e Visão. 2019.

RODRIGUES, C. G. O.; BOTELHO, E. S. Parcerias em áreas protegidas: diversidade de modalidades, propósitos e efeitos envolvidos. Revista Brasileira de Ecoturismo, São Paulo, v 16, n.3, jun2023, pp. 05-24.

SILVA, Renata Botelho Machado. Processos de Concessões Turísticas em Parques Brasileiros: Análise Histórica para Enriquecimento do Modelo. Dissertação de mestrado. Instituto de Pesquisa Ecológica – IPÊ. 2019.

SOUZA. Thiago V. S.B. Recreation classification tourism demand and economic impact analyses of the federal protect areas of Brazil. Universidade de Flórida. 2016.

SUNDFELD, Carlos Ari; CÂMARA, Jacintho de Arruda. Concessão de direito real de uso de utilidade pública – Possibilidade de o poder público conferir a particular a gestão exclusiva de seus bens para fins de utilidade pública. Boletim de licitações e contratos. 1997.

PEARCEA, Joanna, DOWLINGB, Ross. Monitoring the quality of the visitor experience: An evolutionary journey. Journal of Outdoor Recreation and Tourism 25. 2019.

UNO. Daniel. NPS: Como as maiores empresas do mundo medem a satisfação de seus clientes. 2018. Disponível em endeavor.org.br.

YOUNG, Carlos Eduardo Frickmann e MEDEIROS, Rodrigo (organizadores). Quanto vale o verde: a importância econômica das unidades de conservação brasileiras. Rio de Janeiro: Conservação Internacional, 2018. 180p. Disponível em: http://semeia.org.br/arquivos/quanto_vale_o_verde_com_capa.pdf

ANEXOS

PRODUTO 1 – COMERCIALIZAÇÃO DE ALIMENTOS

Proposta de Protocolo de Monitoramento para o serviço de comercialização de alimentos

Planilha em Excel (SEI 18198353) com os seguintes produtos em abas:

- 1 – *Checklist* com os indicadores a serem monitorados para o serviço de comercialização de alimentos
- 2 – Fluxo de Apuração de infrações
- 3 – Tabela de obrigações e vedações da Portaria 771/2019 e proposta de dosimetria e penalidades

PRODUTO 02 - COMERCIALIZAÇÃO DE ALIMENTOS

Modelo de Documentos

- 1 - Portaria de criação da comissão consultiva
- 2 - ATA com planejamento da fiscalização
- 3 - Notificação com prazo para resposta
- 4 - Ofício para outros órgãos
- 5 - Despacho decisório pela aplicação da sanção ou arquivamento do processo
- 6 - Ofício com a decisão (pela chefia da UC)
- 7 - Despacho CGEUP como segunda instância
- 8 – Questionário de satisfação do visitante

MODELO 01

(comum a todos os serviços)

PORTARIA Nº XX202X/ GR-X/GABIN/ICMBIO, DE DIAS DE MÊS DE ANO

Ementa: Institui a Comissão Consultiva para apuração das infrações previstas no edital para credenciamento nº 00/202X do Parque Nacional xx.

O GERENTE REGIONAL X- (região), no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Portaria n.º 550, de 19 de outubro de 2020, publicada no Diário Oficial da União de x de xx de 202x, e com base na Portaria nº 771, de 10 de dezembro de 2019, resolve:

Art. 1º Criar a comissão consultiva para apuração de infrações previstas no edital para credenciamento nº 0x/202x do Parque Nacional xx.

Art. 2º A Comissão Consultiva será composta pelos servidores:

I– nome do servidor - do lotação, Matrícula SIAPE xx - presidente da comissão.

II- nome do servidor - do lotação, Matrícula SIAPE xx - integrante.

III- nome do servidor - do lotação, Matrícula SIAPE xx

Art. 3º Será de incumbência da Comissão analisar, avaliar e julgar as defesas apresentadas pelos condutores e encaminhar a aplicação de sanção, sempre observando o contraditório e ampla defesa.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura e será publicado em Boletim de Serviços deste ICMBio.

Nome do gerente regional
Gerente Regional

MODELO 02

ATA com planejamento da fiscalização

COMISSÃO CONSULTIVA DE MONITORAMENTO DOS SERVIÇOS DE APOIO À VISITAÇÃO AUTORIZADOS

ATA DE INSTALAÇÃO DA COMISSÃO E INÍCIO DOS TRABALHOS

Aos xx dias do mês de xx de 202x, às xxhs, reuniram-se de modo remoto os servidores (nome, cargo e matrícula SIAPE), integrantes da Comissão Consultiva de Monitoramento dos Serviços de Apoio à Visitação Autorizados do parque nacional nome da unidade, designados pela Portaria ICMBio nº xxx, de xx de xx de 202x, para realizar o planejamento da fiscalização dos serviços de apoio à visitação autorizados na unidade.

A comissão deliberou o seguinte cronograma de atividades:

Datas	Etapas/atividades/local
16 de janeiro	Vistoria na área da lanchonete
Entre os dias 02 e 16 de janeiro (férias escolares)	Aplicação do questionário de satisfação nas proximidades da lanchonete a ser realizada por voluntários
16 de maio	Vistoria na área da lanchonete
Entre os dias 07 e 22 de abril	Aplicação do questionário de satisfação nas proximidades da lanchonete a ser realizada por voluntários
10 de agosto	Vistoria na área da lanchonete
10 a 25 de julho	Aplicação do questionário de satisfação nas proximidades da lanchonete a ser realizada por voluntários
04 de novembro	Vistoria na área da lanchonete
15 a 30 de dezembro	Aplicação do questionário de satisfação nas proximidades da lanchonete a ser realizada por voluntários

A partir de denúncias ou outras formas de constatação, as vistorias podem ser realizadas em outras datas o que deve ser registrado em processo.

Nada mais havendo a ser tratado, foi lavrada a presente ata que vai assinada pelos membros da comissão.

**COMISSÃO CONSULTIVA DE MONITORAMENTO DOS SERVIÇOS DE
APOIO À VISITAÇÃO AUTORIZADOS**

Portaria nº 00/202x/GR-x/GABIN/ICMBIO, de dia/mês/ano (doc. SEI nº xx)

(nome e assinatura dos membros da comissão)

MODELO 03

NOTIFICAÇÃO

A(o) Senhor(a)

nome do prestador de serviço

Autorização nº xx/202x

Considerando:

A Portaria nº 771 de 10 de dezembro de 2019 que dispõe sobre normas e procedimentos administrativos para autorização da prestação do serviço de comercialização de alimentos em unidades de conservação federais.

A autorização nº 0 xx/202x, firmado entre o ICMBIO e o Sr. (nome do prestador de serviço)

Vimos por meio deste solicitar correção da(s) seguinte(s) inconformidade(s) identificada em vistoria realizada no dia dia/mês/ano e apresentação de defesa acerca da **ocorrência** a seguir:

(Copiar da tabela de *checklist* e da tabela de obrigações e vedações)

Indicador: Manejo de resíduos

Padrão de avaliação: Os arredores estão livres de sucatas, lixo, animais e outros possíveis agentes contaminantes.

Situação identificada:

Foi identificado lixos espalhados nos arredores da lanchonete como coco verde, latas e lixeiras transbordando com fotos registradas no processo 02070xxxx

Enquadramento segundo Portaria nº 771 de 10 de dezembro de 2019 -Artº 16 – Parágrafo I

“Art. 17. Cabe ao prestador de serviço autorizado, as seguintes obrigações:

XI - orientar os visitantes sobre procedimentos relacionados à coleta, acondicionamento e à deposição do lixo durante a visita, assim como realizar o adequado gerenciamento dos resíduos produzidos durante a operação das atividades no interior da unidade de conservação;

XII - responsabilizar-se por todo resíduo gerado, inclusive aqueles não destinados adequadamente pelos seus clientes;

XIII - dar destinação adequada aos resíduos gerados pelos seus clientes.

Sanção: Advertência

O prestador de serviço poderá apresentar **defesa por escrito** sobre as ocorrências acima transcritas em um prazo de **5 (cinco) dias** úteis, contados a partir do recebimento desta solicitação.

Informamos que a não apresentação de defesa acarretará na aplicação das sanções indicadas, o que resultará na suspensão da autorização do prestador de serviço pela gravidade dos fatos.

(nome e assinatura da chefia da unidade)

MODELO 04

Ofício para outros órgãos

À Vigilância Sanitária

Cidade/Estado

Assunto: Solicitação de vistoria

Senhor xxx

1. Venho por meio deste, solicitar vistoria no empreendimento denominado (nome do empreendimento) localizado no interior do parque nacional xxx, no município de xxx.
2. Após vistoria da equipe da unidade, foram constatadas possíveis inconformidades as quais não temos competência para sanar.
3. Informo que o prestador de serviço possui autorização para comercializar alimentos no parque. Desde já agradeço e me coloco à disposição por meio do contato telefônico (xx) xxxxxxxxx para a organização da devida vistoria.

Atenciosamente,

Chefe da unidade

MODELO 05

Despacho Decisório nº 00/2024-nome da unidade

Número do Processo: 00000000

Interessado: nome do prestador do serviço - Autorização: nº 00202x)

A Sr(a). Chefe da unidade de conservação

Assunto: Apuração de Infração - Notificação nº SEI xx

Considerando:

A análise da notificação nº **SEI xxe** da defesa nº **SEI xx**;

A Portaria n 771 de 10 de dezembro de 2019, que dispõe sobre normas e procedimentos administrativos para autorização da prestação do serviço de comercialização de alimentos em unidades de conservação federais;

A autorização do prestador do serviço nº 00/202x (doc. SEI nº xx).

- **Ocorrência: 00/202x – dia/mês/ano:**

Exemplo A: A Comissão Consultiva de Apuração das Infrações de Autorizações considera que, apesar de o prestador de serviço ter descumprido a regra vigente de manejo de resíduos, a situação foi resolvida logo após a vistoria realizada pelos membros da comissão.

Diante do exposto, **esta Comissão acata a defesa do prestador de serviço (nome) e conclui pela não aplicação da sanção de advertência**

Exemplo B: A Comissão Consultiva de Apuração das Infrações de Autorizações considera que mesmo após a notificação, a situação de resíduos espalhados nas proximidades da lanchonete não tem cessado e portanto, decide pela aplicação da sanção de advertência.

Caso a situação não seja sanada no prazo de até 10 dias, o prestador de serviço poderá ter sua autorização suspensa.

COMISSÃO CONSULTIVA DE APURAÇÃO DAS INFRAÇÕES DE AUTORIZAÇÕES

Portaria nº 00/202x/GR-x/GABIN/ICMBIO, de dia/mês/ano (doc. SEI nº xx)

(nome e assinatura dos membros da comissão)

MODELO 06

Ofício com a decisão

Ao Senhor

(nome do prestador de serviço) - Autorização: nº 00/202x

Assunto: Apuração de Infração - Apuração de Infração - Notificação nº SEI XX

Prezado prestador de serviço,

1. Venho por meio deste Ofício informar que a Comissão Consultiva de Apuração das Infrações de Autorizações analisou a documentação relativa à ocorrência nº 00/202x – dia/mês/ano e concluiu pelo que segue:

- **Ocorrência: nº 00/202x – dia/mês/ano:**

Exemplo A: A Comissão Consultiva de Apuração das Infrações de Autorizações considera que, apesar de o prestador de serviço ter descumprido a regra vigente de manejo de resíduos, a situação foi resolvida logo após a vistoria realizada pelos membros da comissão.

Diante do exposto, **esta Comissão acata a defesa do prestador de serviço (nome) e conclui pela não aplicação da sanção de advertência**

Exemplo B: A Comissão Consultiva de Apuração das Infrações de Autorizações considera que mesmo após a notificação, a situação de resíduos espalhados nas proximidades da lanchonete não tem cessado e portanto, decide pela aplicação da sanção de advertência.

Caso a situação não seja sanada no prazo de até 10 dias, o prestador de serviço poderá ter sua autorização suspensa.

(nome e assinatura da chefia da unidade)

MODELO 07

Despacho CGEUP como segunda instância

(comum a todos os serviços)

Despacho Interlocutório

Destinatário: CGEUP

Assunto: Solicitação de avaliação de recurso

Prezada CGEUP,

Considerando a Portaria 771/2019 769/2019 que dispõe sobre normas e procedimentos administrativos para Autorização da prestação do serviço de comercialização de alimentos em unidades de conservação federais.

Considerando que no Art22, §7º que indica a CGEUP como instância recursal.

Considerando os seguintes documentos: ofício xxxx, defesa xxx , despacho decisório xxx, fotos xxx;

Solicita-se que esta CGEUP proceda com a avaliação em segunda instância com o envio do ofício com a decisão diretamente ao interessado nos seguintes contatos: nome, email, telefone, endereço.

Atenciosamente,

Dia/mês/ano

Chefe da unidade

MODELO 08

Questionário de satisfação do visitante

Olá, visitante! Para que ofertemos melhores serviços no (parque nacional nome da UC) precisamos te ouvir! Por favor, nas questões abaixo, marque de 0 (zero) à 05 (cinco) onde zero é muito insatisfeito e 05 é muito satisfeito

Você encontrou o(s) produto(s) que gostaria?

0 1 2 3 4 5

O produto estava bom? (qualidade)

0 1 2 3 4 5

O valor do(s) produto(s) está dentro do esperado por você?

0 1 2 3 4 5

Os funcionários foram atenciosos no atendimento?

0 1 2 3 4 5

PRODUTO 3: CONDUÇÃO DE VISITANTES

Proposta de Protocolo de Monitoramento para o serviço de Condução de Visitantes

Planilha em Excel (SEI 18198375) com os seguintes produtos em abas:

- 1 – *Checklist* com os indicadores a serem monitorados para o serviço de condução de visitantes
- 2 – Fluxo de Apuração de infrações
- 3 – Tabela de obrigações e vedações da Portaria 769/2019 e proposta de dosimetria e penalidades

PRODUTO 04: CONDUÇÃO DE VISITANTES

Modelo de Documentos

- 1 - Portaria de criação da comissão consultiva (vide modelo página 58)
- 2 - ATA com planejamento da fiscalização
- 3 - Notificação com prazo para resposta
- 5 - Despacho decisório pela aplicação da sanção ou arquivamento do processo
- 6 - Ofício com a decisão (pela chefia da UC)
- 7 - Despacho CGEUP como segunda instância (vide modelo página 64)
- 8 – Questionário de satisfação do visitante

MODELO 01

(vide modelo página 58)

MODELO 02

ATA com planejamento da fiscalização

COMISSÃO CONSULTIVA DE MONITORAMENTO DOS SERVIÇOS DE APOIO À VISITAÇÃO AUTORIZADOS

ATA DE INSTALAÇÃO DA COMISSÃO E INÍCIO DOS TRABALHOS

Aos xx dias do mês dext de 202x, às xxhs, reuniram-se de modo remoto os servidores (nome, cargo e matrícula SIAPE), integrantes da Comissão Consultiva de Monitoramento dos Serviços de Apoio à Visitação Autorizados do parque nacional nome da unidade, designados pela Portaria ICMBio nº xxx, de xx de xx de 202x, para realizar o planejamento da fiscalização dos serviços de apoio à visitação autorizados na unidade.

A comissão deliberou o seguinte cronograma de atividades:

Datas	Etapas/atividades/local
Entre os dias 02 e 16 de janeiro (férias escolares)	Aplicação do questionário de satisfação na saída do atrativo a ser realizada por voluntários
Entre os dias 07 e 22 de abril	Aplicação do questionário de satisfação na saída do atrativo a ser realizada por voluntários
10 a 25 de julho (férias escolares)	Aplicação do questionário de satisfação na saída do atrativo a ser realizada por voluntários
15 a 30 de dezembro	Aplicação do questionário de satisfação na saída do atrativo a ser realizada por voluntários

A partir de denúncias ou outras formas de constatação, as vistorias podem ser realizadas em outras datas o que deve ser registrado em processo.

Nada mais havendo a ser tratado, foi lavrada a presente ata que vai assinada pelos membros da comissão.

COMISSÃO CONSULTIVA DE MONITORAMENTO DOS SERVIÇOS DE APOIO À VISITAÇÃO AUTORIZADOS

Portaria nº 00/202x/GR-x/GABIN/ICMBIO, de dia/mês/ano (doc. SEI nº xx)

(nome e assinatura dos membros da comissão)

MODELO 03

NOTIFICAÇÃO

A(o) Senhor(a)

nome do prestador de serviço

Autorização nº xx/202x

Considerando:

A Portaria nº 769 de 10 de dezembro de 2019 que dispõe sobre normas e procedimentos administrativos para autorização da prestação do serviço de condução de visitantes em unidades de conservação federais.

A autorização nº 0 xx/202x, firmado entre o ICMBIO e o Sr. (nome do prestador de serviço)

Vimos por meio deste solicitar apresentação de defesa acerca da **ocorrência** a seguir:

(Copiar da tabela de *checklist* e ou da tabela de obrigações e vedações)

Situação identificada:

Foi identificado que o condutor estava com um grupo de visitantes na área xxxx que não está aberto à visitação.

Enquadramento segundo Portaria nº 769 de 10 de dezembro de 2019 -Artº 17 – Parágrafo V

“Art. 17. Cabe ao prestador de serviço autorizado, as seguintes obrigações:

Art. 17 item - V - exercer a prestação do serviço somente em dias, horários e locais permitidos;

Sanção: Advertência

O prestador de serviço poderá apresentar **defesa por escrito** sobre a ocorrência acima descrita em um prazo de **5 (cinco) dias** úteis, contados a partir do recebimento desta informação..

Informamos que a não apresentação de defesa acarretará na continuidade da avaliação da sanções indicada.

(nome e assinatura da chefia da unidade)

MODELO 04

Despacho Decisório nº 00/2024-nome da unidade

Número do Processo: 00000000

Interessado: nome do prestador do serviço - Autorização: nº 00202x)

A Sr(a). Chefe da unidade de conservação

Assunto: Apuração de Infração - Notificação nº SEI xx

Considerando:

A análise da notificação nº **SEI xxe** da defesa nº **SEI xx**;

A Portaria n 769 de 10 de dezembro de 2019, que dispõe sobre normas e procedimentos administrativos para autorização da prestação do serviço de condução de visitantes em unidades de conservação federais;

A autorização do prestador do serviço nº 00/202x (doc. SEI nº xx).

- **Ocorrência: 00/202x – dia/mês/ano:**

Exemplo A: A Comissão Consultiva de Apuração das Infrações de Autorizações considera que, apesar de o prestador de serviço ter descumprido a regra vigente de visitação em área não aberta à visitação, o mesmo justificou se tratar de um grupo de pesquisadores autorizados via Sisbio.

Diante do exposto, **esta Comissão acata a defesa do prestador de serviço (nome) e conclui pela não aplicação da sanção de advertência**

Exemplo B: A Comissão Consultiva de Apuração das Infrações de Autorizações considerou improcedente a justificativa do condutor de visitantes de que não sabia que a área não estava aberta à visitação. O condutor recebeu capacitação acerca das áreas de visitação portanto, não podendo alegar desconhecimento desta.

Diante do exposto, esta Comissão delibera pela aplicação da sanção de advertência por não se tratar de infração reincidente.

COMISSÃO CONSULTIVA DE APURAÇÃO DAS INFRAÇÕES DE AUTORIZAÇÕES

Portaria nº 00/202x/GR-x/GABIN/ICMBIO, de dia/mês/ano (doc. SEI nº xx)

(nome e assinatura dos membros da comissão)

MODELO 05
Ofício com a decisão

Ao Senhor

(nome do prestador de serviço) - Autorização: nº 00/202x

Assunto: Apuração de Infração - Apuração de Infração - Notificação nº SEI XX

Prezado prestador de serviço,

1. Venho por meio deste Ofício informar que a Comissão Consultiva de Apuração das Infrações de Autorizações analisou a documentação relativa à ocorrência nº 00/202x – dia/mês/ano e concluiu pelo que segue:

- **Ocorrência: nº 00/202x – dia/mês/ano:**

Exemplo A: A Comissão Consultiva de Apuração das Infrações de Autorizações considera que, apesar de o prestador de serviço ter descumprido a regra vigente de visitação em área não aberta à visitação, o mesmo justificou se tratar de um grupo de pesquisadores autorizados via Sisbio.

Diante do exposto, **esta Comissão acata a defesa do prestador de serviço (nome) e conclui pela não aplicação da sanção de advertência**

Exemplo B: A Comissão Consultiva de Apuração das Infrações de Autorizações considerou improcedente a justificativa do condutor de visitantes de que não sabia que a área não estava aberta à visitação. O condutor recebeu capacitação acerca das áreas de visitação portanto, não podendo alegar desconhecimento desta.

Diante do exposto, esta Comissão delibera pela aplicação da sanção de advertência por não se tratar de infração reincidente.

(nome e assinatura da chefia da unidade)

MODELO 06 vide modelo página 64

MODELO 07

Questionário de satisfação do visitante

Olá, visitante! Para que ofertemos melhores serviços no (nome da UC) precisamos da sua opinião! Por favor, nas questões abaixo, marque de 0 (zero) à 05 (cinco) onde zero é muito insatisfeito e 05 é muito satisfeito

Como você avalia a qualidade no serviço do condutor de visitantes que você contratou?

0 1 2 3 4 5

Se sua resposta foi inferior à 03, favor marcar qual opção que mais se adequa ao que pode ser melhorado:

() Cortesia, respeito, cumprimento de horário e acordos firmados

() Conhecimento do atrativo e das normas vigentes

() Segurança do visitante, habilidade com as diferenças do grupo

() Postura, vestimenta

() Explicação ao longo da visita

() Outros _____

Se atrativo com condução obrigatória incluir a seguinte pergunta:

Após sua visita, qual grau de relevância do acompanhamento do condutor de visitantes no atrativo visitado?

0 1 2 3 4 5

PRODUTO 05: FLUXO DO PROCESSO SANCIONATÓRIO. TODOS OS SERVIÇOS

