

## ANEXO II – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

Objeto: **PROCESSO DE CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS E FUNERÁRIOS E PESQUISA DE USO PÚBLICO A SER REALIZADO EM CADA UM DOS CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS E AGÊNCIAS FUNERÁRIAS PERTENCENTES AOS BLOCO 01, 02, 03 E 04, COMPOSTOS POR 22 (VINTE E DOIS) CEMITÉRIOS, 01 (UM) CREMATÓRIO E 36 (TRINTA E SEIS) AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, CONFORME ABAIXO:**

- **Bloco 1** – pertencente a **CONSOLARE CONCESSIONÁRIA DE CEMITÉRIOS E SERVIÇOS FUNERÁRIOS SPE S.A.(CONSOLARE)**, composto por:

07 (sete) Cemitérios:

- Consolação, Quarta Parada, Santana, Tremembé, Vila Formosa I e II e Vila Mariana,

07 (sete) Agências:

- Rua da Consolação, 1660 – Consolação
- Rua Nova dos Portugueses, 146 – Santana
- Avenida Salim Farah Maluf, S/N – Água Rasa
- Rua Batista Caetano, 302 – Vila Mariana
- Rua Dr. Zuquim, 1714 – Santana
- Avenida Inajar de Souza, 3354 – Limão
- Avenida João XXIII, 2537 – Vila Formosa

- **Bloco 2** – pertencente a **SPE CONSÓRCIO CORTEL SP S.A. (CORTEL)**, composto por:

05 (cinco) Cemitérios:

- Araçá, Dom Bosco, Santo Amaro, São Paulo e Vila Nova Cachoeirinha

10 (dez) Agências:

- Av. Dr. Arnaldo, 300 – Pacaembu
- Estrada do Pinheirinho, 860 – Perus
- Rua Ministro Roberto Cardoso Alves, 186 – Santo Amaro
- Rua Cardeal Arcoverde, 1217 A – Pinheiros
- Rua João Marcelino Branco, S/N – Vl. Nova Cachoeirinha

- Rua São Paulino, 110 - Vila Mariana
  - Rua P. Lourival Machado, 303 - Santana
  - Alameda Santos, 200 - Paulista
  - Rua Tabajaras, 439 - Mooca
  - Av. Angélica, 321 - Centro
- 
- **Bloco 3** – pertencente a **CEMITÉRIO E CREMATÓRIOS SÃO PAULO SPE S.A. (GRUPO MAYA)**, composto por:
    - 05 (cinco) Cemitérios:  
Campo Grande, Lageado, Lapa, Parelheiros, Saudade
    - 10 (dez) Agências:
      - Av. Nossa Senhora do Sabará, 1371 – Campo Grande
      - Estrada do Lageado Velho, 1490 – Guaianases
      - Rua Bergson, 347 – Lapa
      - Rua Voluntários da Pátria, 3244 – Santana
      - Rua Samuel de Carvalho, 60 – São Miguel Paulista
      - Avenida Heitor Penteado, 445 – Sumarezinho
      - Rua Paulo Bregaro, 175 – Ipiranga
      - Rua Maruins, 112 – Itaquera
      - Avenida Álvaro Ramos, 1951 – Mooca
      - Avenida Pacaembu, 1254 – Perdizes

**Bloco 4** – pertencente a **CONCESSIONÁRIA PREVER ADMINISTRAÇÃO CEMITÉRIAL E SERVIÇOS FUNERÁRIOS S.A. (VELAR)**, composto por:

- 05 (cinco) Cemitérios:  
Freguesia do Ó, Itaquera, Penha, São Luiz, São Pedro,
- 01 (um) Crematório:  
Vila Alpina
- 09 (nove) Agências:
  - Avenida Voluntários da Pátria, 4.078, Santana



- Rua Professor Antônio Prudente, 194, Liberdade
- Av. Pires do Rio, 3.439/Av. Radial Leste, 614-S. Miguel Paulista
- Rua Padre José de Anchieta 964, Lj. 1, Santo Amaro
- Avenida Vereador José Diniz, 2.348, Campo Belo
- Avenida Giovanni Gronchi, 1.358, Morumbi
- Rua Santa Marcelina, 276 – Vila Carmosina
- Avenida Francisco Falconi, 837 – Vila Alpina
- Rua Antônio de Sena, 82 – Jardim Casablanca

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I – DIRETRIZES GERAIS.....</b>	<b>4</b>
<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO II – DESCRIÇÃO DOS INDICADORES E SUBINDICADORES .....</b>	<b>8</b>
<b>2. INDICADOR DE CONFORMIDADE (IC) .....</b>	<b>8</b>
<b>3. INDICADOR DE DESEMPENHO OPERACIONAL (IDO).....</b>	<b>11</b>
<b>4. INDICADOR DE INFRAESTRUTURA (II).....</b>	<b>17</b>
<b>5. SUBINDICADOR DE QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA (SQI) .....</b>	<b>18</b>
<b>6. SUBINDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA INFRAESTRUTURA (SDI).....</b>	<b>29</b>
<b>7. INDICADOR DE SATISFAÇÃO (IS).....</b>	<b>29</b>
<b>8. SUBINDICADOR DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO (SAS) .....</b>	<b>31</b>
<b>9. SUBINDICADOR DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS (SRR) .....</b>	<b>33</b>
<b>CAPÍTULO III – RELATÓRIO.....</b>	<b>34</b>
<b>10. DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO DE DESEMPENHO .....</b>	<b>34</b>
<b>CAPÍTULO IV – EFEITO DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO .....</b>	<b>36</b>
<b>11. CÁLCULO DO ADICIONAL DE DESEMPENHO A PARTIR DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.....</b>	<b>36</b>
<b>CAPÍTULO V – CADUCIDADE DO CONTRATO.....</b>	<b>36</b>
<b>12. CADUCIDADE DO CONTRATO NO ÂMBITO DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO .....</b>	<b>37</b>

## **CAPÍTULO I – DIRETRIZES GERAIS**

### **1. INTRODUÇÃO**

**1.1.** O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (SMD) disciplinado neste ANEXO destina-se a avaliar os níveis de qualidade e disponibilidade atinentes à prestação dos SERVIÇOS CONCEDIDOS, permitindo a mensuração do desempenho das concessionárias a partir dos requisitos mínimos pactuados no CONTRATO e seus ANEXOS, especialmente no CADERNO DE ENCARGOS.

**1.2.** A referida mensuração do desempenho da concessionária será obtida por meio do FATOR DE DESEMPENHO (FDE), que consolida resultados quantitativos da avaliação de uma série de parâmetros e métricas, a partir de metodologias dispostas neste ANEXO.

**1.3.** O resultado do FATOR DE DESEMPENHO (FDE) irá compor o valor do ADICIONAL DE DESEMPENHO a ser pago pela concessionária anualmente ao PODER CONCEDENTE, nos termos do ANEXO IV - MECANISMO DE PAGAMENTO DA OUTORGA.

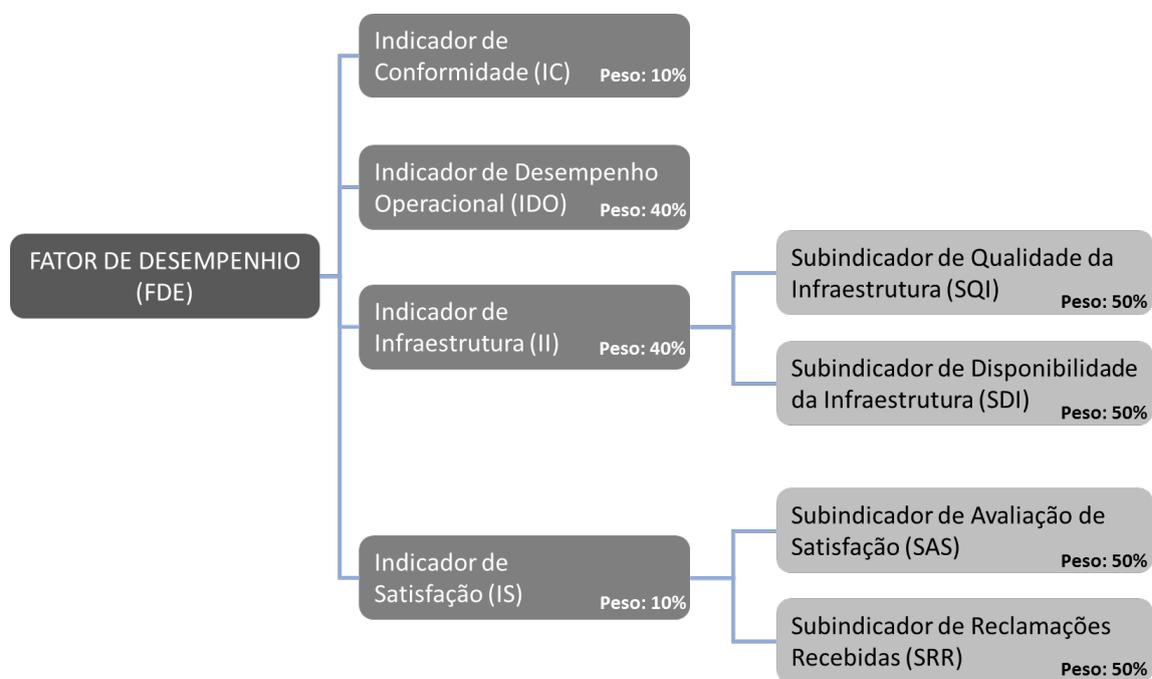
**1.4.** Para mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA e consequente apuração do FDE, serão analisados os seguintes indicadores e subindicadores:

- (a)** Indicador de Conformidade (IC);
- (b)** Indicador de Desempenho Operacional (IDO);
- (c)** Indicador de Infraestrutura (II), composto por (i) Subindicador de Qualidade da Infraestrutura (SQI) e (ii) Subindicador da Disponibilidade da Infraestrutura (SDI); e
- (d)** Indicador de Satisfação (IS), composto por (i) Subindicador de Avaliação da Satisfação (SAS) e (ii) Subindicador de Reclamações Recebidas (SRR).

**1.4.1.** A nota do FDE e de cada um de seus indicadores e subindicadores varia entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a menor nota alcançável e 1 (um) a maior.

**1.4.1.1.** Cada indicador e subindicador possui um peso na composição do cálculo do FDE, a ser atribuído conforme sua importância na composição da fórmula, como ilustrado na Figura 1 e disposto na Tabela 1.

**Figura 1 – Composição do FDE**



**Tabela 1 – Fórmula de cálculo FDE**

$$\text{FDE} = (0,1 \times \text{IC}) + (0,4 \times \text{IDO}) + (0,4 \times \text{II}) + (0,1 \times \text{IS})$$

Onde:

**FDE:** FATOR DE DESEMPENHO;

**IC:** Indicador de Conformidade;

**IDO:** Indicador de Desempenho Operacional;

**II:** Índice de Infraestrutura; e

**IS:** Índice de Satisfação.

**1.5.** O FDE tem apuração semestral, enquanto os indicadores e subindicadores têm cálculo trimestral ou semestral, conforme respectiva metodologia constante dos itens deste documento.

**1.5.1.** Considerando a diferença da periodicidade da apuração do FDE e de seus indicadores e subindicadores, a fórmula de cálculo da nota do FDE deverá utilizar a média aritmética de todas as apurações dos indicadores e subindicadores realizadas no semestre vigente.

**1.6.** O PODER CONCEDENTE será responsável por designar servidores municipais para compor a Comissão Fiscalizadora, a qual será responsável pela fiscalização, realização de inspeções nos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, monitoramento e análise do Relatório Trimestral Gerencial entregue pela CONSOLARE, preenchimento dos *checklists*, análise de documentos da concessionária e demais funções necessárias ao acompanhamento da CONCESSÃO.

**1.7.** Trimestralmente, ao final do processo de aferição dos indicadores de desempenho do período, o PODER CONCEDENTE e AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO deverão elaborar um Relatório do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, nos termos do item 10 deste ANEXO, contendo as notas dos indicadores e subindicadores que embasaram o FDE.

**1.8.** A Tabela 2 – **Indicadores do FDE** apresenta, de forma resumida, os indicadores supracitados com seus respectivos pesos na composição do FDE, bem como forma e frequência mínima de aferição.

**Tabela 2 – Indicadores do FDE**

INDICADOR DE DESEMPENHO	PESO DO ÍNDICE	FORMA DE AFERIÇÃO	FREQUÊNCIA MÍNIMA DE AFERIÇÃO
INDICADOR DE CONFORMIDADE (IC)	0,10	Verificação de documentos e vistoria <i>in loco</i>	Trimestral
INDICADOR DE DESEMPENHO OPERACIONAL (IDO)	0,40	Vistoria <i>in loco</i> , extração de dados via sistema e relatório	Trimestral
INDICADOR DE INFRAESTRUTURA (II)	0,40	Vistoria <i>in loco</i>	Trimestral
INDICADOR DE SATISFAÇÃO (IS)	0,10	Pesquisa de Satisfação do Usuário e extração de dados via sistema	Semestral

## CAPÍTULO II – DESCRIÇÃO DOS INDICADORES E SUBINDICADORES

### 2. INDICADOR DE CONFORMIDADE (IC)

**2.1.** O Indicador de Conformidade (IC) tem o objetivo de verificar, trimestralmente, o cumprimento das leis, normas, requerimentos técnicos e obrigações contratuais pactuados pela concessionária, a fim de examinar se os encargos de responsabilidade da concessionária estão sendo executados em consonância com o disposto no CONTRATO

DE CONCESSÃO e na legislação vigente.

**2.2.** A metodologia para atribuição pelo PODER CONCEDENTE e AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO de nota a cada item do Indicador de Conformidade deverá seguir o procedimento de verificação constante no *checklist* disposto na Tabela 3.

**2.2.1.** Os itens terão notas binárias, 0 (zero) ou 1 (um), onde 1 (um) corresponde à apresentação do item em conformidade com os parâmetros pactuados e 0 (zero) à não apresentação do item ou à apresentação em desconformidade.

**2.2.2.** O preenchimento do *checklist* deverá ser feito para cada CEMITÉRIO, CREMATÓRIO e AGÊNCIA FUNERÁRIA do BLOCO avaliado.

**Tabela 3 – Checklist do IC (CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS E AGÊNCIAS FUNERÁRIAS)**

Grupo	Item	Procedimento de Verificação	Periodicidade	Nota	
				0	1
Disponibilização de Informações	Transparência – USUÁRIO	Verificar a efetiva disponibilização de informações ao USUÁRIO, conforme exigências do CADERNO DE ENCARGOS, em especial, mas não se limitando àquelas listadas no item intitulado “Sinalização e Comunicação Visual”	Trimestral	1 – Cumprimento 0 – Não cumprimento	
Disponibilização de Informações	Transparência – PODER CONCEDENTE	Verificar a efetiva apresentação do Relatório Trimestral Gerencial das Atividades de Administração, Atendimento ao Usuário, Manutenção, Segurança e Bem-Estar, Manutenção, Zeladoria e Limpeza, e Conservação de Recursos Naturais	Trimestral	1 – Cumprimento 0 – Não cumprimento	

Grupo	Item	Procedimento de Verificação	Periodicidade	Nota	
				0	1
Manutenção e Conservação	Controle de Pragas	Verificar a apresentação de laudo técnico, nos termos do Apêndice do CADERNO DE ENCARGOS intitulado “Diretrizes Ambientais”, referente à atestação de que cada um dos CEMITÉRIOS e CREMATÓRIOS se encontra livre de infestações de pragas urbanas	Trimestral	1 – Cumprimento 0 – Não cumprimento	
Gestão ambiental	Certificação ABNT NBR ISO 14001	Conferir comprovação pela CONCESSIONÁRIA da obtenção da certificação ISO 14001: Implementação de Sistema de Gestão Ambiental para cada CEMITÉRIO e CREMATÓRIO	Trimestral	1 – Cumprimento 0 – Não cumprimento	
Administrativo	Gerenciamento de riscos e seguros	Verificar apresentação pela CONCESSIONÁRIA da cópia das apólices de seguro vigentes em atendimento aos limites mínimos de indenização para cada CEMITÉRIO, CREMATÓRIO e AGÊNCIA FUNERÁRIA, nos termos exigidos pelo CONTRATO	Anual	1 – Cumprimento 0 – Não cumprimento	
Obra Civil	Certidão de Inspeção	Verificar (i) certidão de cumprimento de normas do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Estado de São Paulo, a fim de cumprir normas vigentes, bem como (ii) comprovação de treinamento da brigada de incêndio e (iii) elaboração de planos de prevenção e combate a situações de emergência	Conforme legislação	1 – Cumprimento 0 – Não cumprimento	
CREMATÓRIO	Certidão de Inspeção	Verificar se a CONCESSIONÁRIA realiza as manutenções dos equipamentos do CREMATÓRIO conforme especificação do fabricante	Trimestral	1 – Cumprimento 0 – Não cumprimento	

**2.2.3.** Caso algum dos itens apresente desconformidade, o PODER CONCEDENTE e AGENTE TÉCNICO deverá registrar por escrito o detalhamento de tal descumprimento.

**2.2.4.** O item “Certificação ABNT NBR ISO 14001” somente será avaliado para o cálculo

do IC após 60 (sessenta) meses da DATA ORDEM DE INÍCIO DAS INTERVENÇÕES, de modo que antes deste período será contabilizada a nota 1 (um) para este item.

**2.3.** Para aferição do IC, será inicialmente calculado o percentual de conformidade do BLOCO, considerando respectivos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, e conforme a fórmula constante da Tabela 4.

**Tabela 4 – Percentual de Conformidade do IC**

$$\% \text{ de conformidade} = \frac{\sum \text{itens apresentados e conformes}}{\sum \text{itens do checklist}} \times 100$$

**2.3.1.** Após o cálculo do percentual de conformidade, a nota final do Indicador de Conformidade (IC) será obtida a partir da escala constante da Tabela 5.

**Tabela 5 – Escala do IC**

% de conformidade	Nota do IC
≥ 100%	1,00
≥ 80% e < 100%	0,75
≥ 60% e < 80%	0,50
≥ 50% e < 60%	0,25
< 50%	0

**2.3.2.** Caso a concessionária obtenha percentual de conformidade inferior a 50% (cinquenta por cento), esta obterá nota 0 (zero) no Indicador de Conformidade (IC).

### **3. INDICADOR DE DESEMPENHO OPERACIONAL (IDO)**

**3.1.** O Indicador de Desempenho Operacional (IDO) tem o objetivo de averiguar, trimestralmente, o desempenho da concessionária na execução das atividades operacionais, com o intuito de verificar se os principais encargos operacionais da concessionária estão sendo realizados conforme os parâmetros pactuados.

**3.2.** A metodologia para atribuição pelo PODER CONCEDENTE e AGENTE TÉCNICO de nota a cada item do Indicador de Desempenho Operacional deverá seguir o procedimento de verificação do *checklist* constante na Tabela 6.

**3.2.1.** A atribuição de nota a cada item do *checklist* deverá ser feita para cada CEMITÉRIO, CREMATÓRIO e AGÊNCIA FUNERÁRIA do BLOCO avaliado.

**3.2.2.** A apuração dos itens poderá ser feita por amostragem, desde que a amostra seja selecionada totalmente ao acaso por um processo que garanta que todas as unidades tenham a mesma probabilidade de serem escolhidas, bem como a representatividade do conjunto total.

**3.2.2.1.** Excetua-se da possibilidade de apuração por amostragem o item “Cobrança de GRATUIDADES indeferidas”, que deve ser contabilizado com base em relatório contendo todo o quantitativo referente ao BLOCO avaliado.

**Tabela 6 - Checklist do IDO (CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS)**

Item	Procedimento de Verificação	Nota (0 a 1)	Grupo
Registros	Verificar se registros estão digitalizados em conformidade com as normas aplicáveis	Registros em conformidade Registros analisados	CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS

Item	Procedimento de Verificação	Nota (0 a 1)	Grupo
Sepultamentos	Verificar se os sepultamentos estão sendo realizados em conformidade com as normas aplicáveis	$\frac{\text{Sepultamentos em conformidade}}{\text{Total sepultamentos analisados}}$	CEMITÉRIOS
Exumações no prazo	Verificar se as exumações das gavetas por prazo fixo estão sendo realizadas no prazo exigido	$\frac{\text{Exumações das gavetas por prazo determinado}}{\text{Total de gavetas passíveis de exumação no período}}$	CEMITÉRIOS
Exumações em conformidade	Verificar se as exumações estão sendo realizadas em conformidade com as normas aplicáveis	$\frac{\text{Número de exumações em conformidade}}{\text{Total de exumações analisadas}}$	CEMITÉRIOS
Prazo para inumação ou cremação de GRATUIDADES no prazo	Verificar se o prazo entre a apresentação da Declaração ou Atestado do Óbito na AGÊNCIA FUNERÁRIA e liberação do corpo pelas entidades e órgãos competentes até o sepultamento ou cremação dos corpos e partes do corpo está sendo inferior a 9 (nove) horas para USUÁRIOS de GRATUIDADES descontado o prazo de duração do velório, guarda em câmara frigorífica e ornamentação do corpo (somatoconservação, formolização, tanatoestética ou necromaquiagem, tanatopraxia, embalsamamento etc.).	$\frac{\text{Número de serviços realizados dentro do prazo}}{\text{Total de serviços contratados}}$ <p>Se resultado inferior a 0,80, considerar nota 0;                      Se maior ou igual a 0,80 e inferior a 0,90, considerar nota 0,3;                      Se maior ou igual a 0,90, e inferior a 0,98, considerar nota 0,6;                      Se maior ou igual a 0,98, considerar nota 1.</p>	CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS

Item	Procedimento de Verificação	Nota (0 a 1)	Grupo
<p>Prazo para inumação ou cremação de USUÁRIOS pagantes no prazo</p>	<p>Verificar se o prazo entre a apresentação da Declaração ou Atestado do Óbito na AGÊNCIA FUNERÁRIA e liberação do corpo pelas entidades e órgãos competentes até o sepultamento ou cremação dos corpos e partes do corpo está sendo inferior a 9 (nove) horas para USUÁRIOS pagantes, descontado o prazo do velório, guarda em câmara frigorífica e ornamentação do corpo (somatoconservação, formolização, tanatoestética ou necromaquiagem, tanatopraxia, embalsamamento etc.).</p>	$\frac{\text{Número de serviços realizados dentro do prazo}}{\text{Total de serviços contratados}}$	<p>CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS</p>

Item	Procedimento de Verificação	Nota (0 a 1)	Grupo
Transporte de GRATUIDADES no prazo	Verificar se o prazo entre a apresentação da Declaração ou Atestado do Óbito na AGÊNCIA FUNERÁRIA e liberação do corpo pelas entidades e órgãos competentes até a disponibilização do corpo cadavérico para a cerimônia do velório ou despedida, descontado o período para ornamentação do corpo (somatoconservação, formolização, tanatoestética ou necromaquiagem, tanatopraxia, embalsamamento etc.) e guarda em câmara frigorífica está sendo inferior a 6 (seis) horas para USUÁRIOS de GRATUIDADES.	<p>Número de transportes de gratuidades realizados dentro do prazo Total de transportes de gratuidades contratados</p> <p>Se resultado inferior a 0,80, considerar nota 0; Se maior ou igual a 0,80 e inferior a 0,90, considerar nota 0,3; Se maior ou igual a 0,90, e inferior a 0,98, considerar nota 0,6; Se maior ou igual a 0,98, considerar nota 1.</p>	AGÊNCIAS FUNERÁRIAS
Transporte de USUÁRIOS pagantes no prazo	Verificar se o prazo entre a apresentação da Declaração ou Atestado do Óbito na AGÊNCIA FUNERÁRIA e liberação do corpo pelas entidades e órgãos competentes até a disponibilização do	<p>Número de transportes realizados dentro do prazo Total de transportes contratados</p>	AGÊNCIAS FUNERÁRIAS

Item	Procedimento de Verificação	Nota (0 a 1)	Grupo
	corpo cadavérico para a cerimônia do velório ou despedida, descontado o período para ornamentação do corpo (somatoconservação, formolização, tanatoestética ou necromaquiagem, tanatopraxia, embalsamamento etc.) e guarda em câmara frigorífica está sendo inferior a 6 (seis) horas para USUÁRIOS pagantes.		
Pontualidade na disponibilização de velório	Verificar se as salas de velórios estão sendo disponibilizadas nos horários contratados	Número de salas de velório disponibilizadas pontualmente Número de salas de velório contratadas	CEMITÉRIOS e CREMATÓRIOS
Disponibilização de velórios padronizados	Verificar se há disponibilidade de salas de velório dentro da ÁREA DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS para atendimento da demanda	Tempo total contratado para velório em salas localizadas na ÁREA DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS Tempo total disponível para contratação de velório em salas localizadas na ÁREA DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS Se resultado superior a 0,9, considerar <b>nota 0</b> ; caso contrário, considerar <b>nota 1</b>	CEMITÉRIOS e CREMATÓRIOS
Disponibilização de cremações	Verificar se a disponibilidade de fornos crematórios atende a demanda	$\frac{\text{Cremações contratadas}}{\text{capacidade de cremação do CREMATÓRIO}}$ Se resultado superior a 0,8, considerar <b>nota 0</b> ; caso contrário, considerar <b>nota 1</b>	CREMATÓRIO
Cremações contratadas e atendidas	Verificar se a CONCESSIONÁRIA está realizando as cremações de acordo com o contratado	$\frac{\text{Cremações realizadas conforme parâmetros contratados}}{\text{Total cremações realizadas}}$	CREMATÓRIO

Item	Procedimento de Verificação	Nota (0 a 1)	Grupo
Disponibilização de OSSUÁRIOS	Verificar se a disponibilidade de OSSUÁRIOS atende a demanda	$\frac{\text{Número de OSSUÁRIOS ocupados}}{\text{capacidade dos OSSUÁRIOS instalados}}$ <p>Se resultado superior a 0,9, considerar <b>nota 0</b>; caso contrário, considerar <b>nota 1</b></p>	CEMITÉRIO
Encargos relativos à segurança	Verificar se a CONCESSIONÁRIA está cumprindo os encargos de segurança e bem-estar definidos por meio dos PLANOS OPERACIONAIS, a partir das exigências do CADERNO DE ENCARGOS	Se verificado descumprimento ou desconformidade, considerar <b>nota 0</b> ; caso contrário, considerar <b>nota 1</b>	CEMITÉRIOS e CREMATÓRIOS
Atualização e conservação de identificação física das ossadas	Averiguar se as ossadas provenientes de exumações ocorridas após a conclusão do Estágio 1 da FASE DE IMPLEMENTAÇÃO estão devidamente identificadas	$\frac{\text{Número de ossadas devidamente identificadas}}{\text{Total de ossadas analisadas}}$ <p>Se resultado inferior a 0,95, considerar <b>nota 0</b>; caso contrário, considerar <b>nota 1</b></p>	CEMITÉRIOS
Disponibilidade de produtos e serviços tarifados	Verificar se os produtos e serviços tarifados estão disponíveis para o usuário	$\frac{\text{Número de itens indisponíveis}}{\text{Total de produtos e serviços tarifados}}$	CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS
Saúde pública	Verificar a presença de vasos sem perfurações que não permitam o total escoamento da água em seu interior	Se verificada a presença, considerar <b>nota 0</b> ; caso contrário, considerar <b>nota 1</b>	CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS

Cobrança de GRATUIDADES indeferidas	Verificar a eficiência da CONCESSIONÁRIA na arrecadação dos títulos de cobrança emitidos em razão do indeferimento da concessão da GRATUIDADE e não cancelados, após 90 dias da emissão versus todos os títulos de cobrança emitidos relativos a GRATUIDADES que tenham sido indeferidas no momento da solicitação.	<p style="text-align: center;"><u>Inadimplentes<sub>t</sub></u> Cobranças emitidas<sub>t</sub></p> <p>Em que: Inadimplentes<sub>t</sub>: Quantidade de títulos de cobrança emitidos no trimestre <i>tt</i> que venceram e não foram pagos após 90 dias da emissão, e cujo indeferimento de GRATUIDADE não tenha sido revertido. Cobranças emitidas<sub>t</sub>: Quantidade de títulos de cobrança emitidos no trimestre <i>tt</i> relativos a GRATUIDADES que tenham sido indeferidas no momento da solicitação.</p> <p>Se resultado inferior a 0,5, considerar nota 1; se maior ou igual a 0,5 e inferior a 0,6, considerar nota 0,75; se maior ou igual a 0,6 e inferior a 0,7, considerar nota 0,50; se maior ou igual a 0,7 e inferior a 0,8, considerar nota 0,25; se maior ou igual a 0,8, considerar nota 0.</p>	CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS
-------------------------------------	---	---	---

**3.3.** Para os itens cuja avaliação consista na apuração de conformidade, caso seja verificada alguma desconformidade, o PODER CONCEDENTE e AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO deverão registrar por escrito as informações relativas ao descumprimento.

**3.4.** Para aferição do IDO, será inicialmente calculado o percentual de desempenho do BLOCO, considerando respectivos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, e conforme a fórmula constante da Tabela 7.

**Tabela 7 – Percentual de Desempenho**

$$\% \text{ de desempenho} = \frac{\sum \text{de Nota Itens Analisados}}{\sum \text{de Itens Analisados}} \times 100$$

**3.4.1.** Após o cálculo do percentual de desempenho, a nota final do Indicador de Desempenho será obtida a partir da escala constante da Tabela 8.

**Tabela 8 – Escala do IDO**

<b>% de conformidade</b>	<b>IDO</b>
≥ 90%	1,00
≥ 85% e < 90%	0,75
≥ 80% e < 95%	0,50
≥ 75% e < 80%	0,25
< 75%	0

**3.4.2.** Caso sejam apurados 5 (cinco) ou mais itens com nota inferior a 0,75 (zero vírgula setenta e cinco), o Indicador de Desempenho Operacional será automaticamente considerado como de nota 0 (zero).

#### **4. INDICADOR DE INFRAESTRUTURA (II)**

**4.1.** O Indicador de Infraestrutura (II) tem o objetivo de avaliar, trimestralmente, o estado de qualidade e o nível de disponibilidade da infraestrutura dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS de cada BLOCO, a fim de verificar as condições dos ativos e equipamentos de responsabilidade da concessionária.

**4.2.** O Indicador de Infraestrutura (II) é composto por dois outros Subindicadores, os quais possuem, cada um, o peso de 50% (cinquenta por cento) no cálculo:

**(a)** Subindicador de Qualidade da Infraestrutura (SQI); e

**(b)** Subindicador de Disponibilidade da Infraestrutura (SDI).

**4.2.1.** Após a finalização do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO em cada BLOCO, isto é, com a emissão do Termo Definitivo de Aceitação das Obras, não será mais mensurado o SDI para o respectivo BLOCO, de modo que passará a ser atribuído peso de 100% (cem por cento)

ao SQI no cálculo do Indicador de Infraestrutura.

**4.3.** Para apurar a nota do Indicador de Infraestrutura, será realizado cálculo mediante a fórmula da Tabela 9.

**Tabela 9 – Fórmula de Cálculo do Indicador de Infraestrutura**

$$II = (0,5 \times SQI) + (0,5 \times SDI)$$

Onde:

**II:** Indicador de Infraestrutura;

**SQI:** Subindicador de Qualidade da Infraestrutura; e

**SDI:** Subindicador de Disponibilidade da Infraestrutura.

## **5. SUBINDICADOR DE QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA (SQI)**

**5.1.** O Subindicador de Qualidade da Infraestrutura (SQI) busca verificar se a CONSOLARE mantém a infraestrutura dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS em condições apropriadas para prover serviços nos parâmetros de qualidade pactuados aos USUÁRIOS.

**5.2.** A metodologia para atribuição pelo PODER CONCEDENTE e AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO de nota ao SQI consistirá na verificação de conformidade dos itens constantes do *checklist* da Tabela 10 para cada CEMITÉRIO, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS do BLOCO avaliado.

**5.2.1.** Os itens terão notas binárias, 0 (zero) ou 1 (um), onde 1 (um) corresponde à apresentação do item em conformidade com os parâmetros pactuados e 0 (zero) a não apresentação do item ou à apresentação em desconformidade.

**5.2.1.1.** Para a verificação das notas dos itens deste Subindicador poderão ser realizadas vistorias amostrais para cada um dos itens, desde que a amostra seja suficientemente relevante para refletir a totalidade da infraestrutura analisada, em conformidade com exigências e parâmetros técnicos.

**5.2.1.2.** Os itens serão considerados em conformidade nos casos em que pelo menos 90% (noventa por cento) da amostra avaliada esteja em conformidade com seu critério.

**Tabela 10 – Checklist do SQI (CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS)**

Grupo	Tema	Item	Critério de Inconformidade
Elétrico	Circuito fechado de televisão	Câmeras	Câmeras funcionando incorretamente e/ou não reguladas conforme projeto e/ou recomendação do fabricante
	Iluminação	Lâmpadas, luminárias e outros elementos iluminadores	Lâmpadas, luminárias e outros elementos iluminadores funcionando incorretamente e/ou não regulados conforme projeto e/ou recomendação do fabricante
	Wi-fi	Conexão via wi-fi	Wi-fi funcionando incorretamente, impossibilitando o acesso à internet ou com velocidade abaixo de 512 kbps (quinhentos e doze quilobytes por segundo)

Grupo	Tema	Item	Critério de Inconformidade
Eletromecânico	Ar-Condicionado	Funcionamento do ar-condicionado	Equipamento com vazamento
			Outros defeitos que prejudiquem o funcionamento conforme projeto e/ou recomendação do fabricante
			Presença de defeitos em partes visíveis, como amassados, ferrugem, peças soltas, quebradas ou faltando
Hidráulico	Combate a incêndio	Extintores	Fora do prazo de validade
			Sem carga ou presença visual de danos
			Locados nas posições incorretas e/ou não estando conforme projeto
		Hidrantes	Hidrantes obstruídos
			Presença de defeitos perceptíveis: vazamentos, peças amassadas ou em falta ou outros defeitos

Grupo	Tema	Item	Critério de Inconformidade
		Mangueiras de incêndio	Presença de defeitos perceptíveis: vazamentos, peças amassadas ou outros defeitos
	Disponibilidade de água	Disponibilidade de água nas torneiras	Água indisponível nas torneiras, desde que o problema não seja de responsabilidade da distribuidora
		Disponibilidade de água nos mictórios	Água indisponível nos mictórios, desde que o problema não seja de responsabilidade da distribuidora
		Disponibilidade de água nos vasos sanitários	Água indisponível nos vasos sanitários, desde que o problema não seja de responsabilidade da distribuidora
	Elementos de controle	Válvulas, registros, hidrômetros	Válvulas, registros, hidrômetros com vazamentos, amassados, pintura descascando ou outros defeitos visuais
			Válvulas, registros, hidrômetros obstruídos, enferrujados, com peças soltas ou outros motivos que prejudiquem o funcionamento conforme projeto e/ou especificação do fornecedor
	Instalações hidráulicas	Irrigadores	Irrigadores com vazamentos, amassados, pintura descascando ou outros defeitos perceptíveis
			Irrigadores obstruídos, enferrujados, desregulados ou outros motivos que prejudiquem o funcionamento conforme projeto
	Instalações	Mictórios	Mictórios com vazamentos, trinca, rachaduras, partes quebradas ou soltas

Grupo	Tema	Item	Critério de Inconformidade
	hidrossanitários		ou outros defeitos perceptíveis
			Mictórios entupidos ou outros motivos que prejudiquem o funcionamento conforme projeto e/ou especificação do fabricante
		Reservatórios	Reservatório obstruído, excesso de sujeira, partes integrantes quebradas e/ou outros motivos que prejudiquem o funcionamento conforme projeto e/ou especificação do fabricante
			Reservatórios com vazamentos, trinca, rachaduras, amassados, com falta de tampas ou outros defeitos perceptíveis
		Torneiras	Torneiras obstruídas ou outros motivos que prejudiquem o funcionamento conforme projeto e/ou especificação do fabricante
			Torneiras com vazamentos, amassados, partes quebradas ou soltas ou outros defeitos perceptíveis
		Vasos sanitários	Vasos sanitários com vazamentos, trincas, rachaduras, partes quebradas ou soltas ou outros defeitos perceptíveis
			Vasos sanitários entupidos ou outros motivos que prejudiquem o funcionamento conforme projeto e/ou especificação do fabricante

Grupo	Tema	Item	Critério de Inconformidade
Jardinagem	Jardins e plantas ornamentais	Jardins e plantas vivas	Presença de plantas mortas e/ou doentes
			Presença de sujeiras e/ou lixo nos canteiros e vasos
Limpeza e higiene	Controle de pragas	Dedetização	Existência de surto de pragas
	Limpeza área comum	Lixeiras comportando todo o lixo	Lixeiras com lixo no topo
		Paredes e demais estruturas limpas	Paredes e demais estruturas sujas e molhadas, com presença de sujeira excessiva e lixo espalhado
		Presença de lixo no piso	Piso sujo e molhado, com presença de lixo, manchas ou outro tipo de sujeira passível de remoção por processos típicos de limpeza
		Presença de odores desagradáveis	Presença de odores desagradáveis. Mensuração através de percepção da Comissão Fiscalizadora
	Limpeza dos sanitários	Limpeza e higiene das pias	Presença de sujeira excessiva, restos de papel
		Limpeza e higiene dos mictórios	Presença de sujeira excessiva, restos de papel e dejetos
		Limpeza e higiene dos vasos sanitários	Presença de sujeira excessiva, restos de papel e dejetos
		Lixeiras comportando todo o lixo	Lixeiras com lixo no topo

Grupo	Tema	Item	Critério de Inconformidade
		Papel higiênico disponível	Dispensers com papel higiênico insuficiente para o uso
		Papel toalha disponível	Dispensers com papel toalha insuficiente para o uso
		Paredes e pisos limpos	Paredes e pisos sujos e molhados, com presença de sujeira excessiva e lixo espalhado
		Presença de odores desagradáveis	Presença de odores desagradáveis. Mensuração através de percepção da Comissão Fiscalizadora
		Sabonete disponível	Dispensers vazios ou com sabonete insuficiente para o uso
	Limpeza área comum	SEPULTURAS	Presença de sujeira superficial nas SEPULTURAS
Predial civil	Alvenaria	<i>Dry wall</i>	Presença de defeitos perceptíveis: trincas, rachaduras, buracos, pintura descascando ou outros defeitos
		Elementos estruturais (colunas, vigas, lajes, etc.)	Presença de defeitos perceptíveis: trincas, rachaduras, buracos, pintura descascando, armadura exposta ou outros defeitos comprovados por laudo de especialista
			Presença de infiltrações
			Presença de defeitos estruturais comprovados por laudo de especialista

Grupo	Tema	Item	Critério de Inconformidade
		Escadas, rampas e pavimentos	Presença de defeitos perceptíveis: trincas, rachaduras, armadura exposta ou outros defeitos
			Presença de infiltrações
			Presença de defeitos estruturais comprovados por laudo de especialista
		Paredes, pisos e tetos	Presença de defeitos perceptíveis: trincas, rachaduras, buracos, pintura descascando, armadura exposta ou outros defeitos
			Presença de infiltrações
			Presença de defeitos estruturais comprovados por laudo de especialista
	Elementos de preenchimento	Impermeabilizantes e juntas de dilatação	Presença de defeitos estruturais: comprovado por laudo de especialista
			Presença de defeitos perceptíveis: trincas rachaduras, armadura exposta
			Presença de infiltrações
		SEPULTURAS	Vedação incorreta e/ou danificada
	Resíduos	Entulhos	Presença de entulho em pequena ou grande quantidade na área avaliada, impedindo e/ou dificultando a circulação
			Fixação inadequada

	Materiais vitrificados	Vidros	Presença de defeitos perceptíveis: riscos, trincas, vidro quebrado
Grupo	Tema	Item	Critério de Inconformidade
			Presença de oxidação
	Materiais metálicos	Corrimãos	Presença de defeitos perceptíveis: riscos, amassados
			Presença de ferrugem
			Fixação inadequada
		Janelas	Falhas de funcionamento: defeito e/ou falta de fechaduras, trincos, dobradiças e outros itens que afetem a operação
			Presença de defeitos perceptíveis: riscos, amassados
			Presença de ferrugem
		Pias	Fixação inadequada
			Presença de defeitos perceptíveis: riscos, amassados
			Presença de ferrugem
			Fixação inadequada
			Presença de defeitos perceptíveis, riscos, amassados

		Portas e portões	Presença de ferrugem
	Revestimento	Elementos de pedra	Fixação inadequada
<b>Grupo</b>	<b>Tema</b>	<b>Item</b>	<b>Critério de Inconformidade</b>
		(granitos, mármore etc.)	Presença de defeitos perceptíveis: trincas, rachaduras, partes lascadas e/ou quebradas
			Presença de infiltrações
		Forros, ladrilhos e azulejos	Fixação inadequada
			Presença de defeitos perceptíveis: trincas, rachaduras, partes lascadas e/ou quebradas
			Presença de infiltrações
		Pinturas	Presença de defeitos perceptíveis: trincas, rachaduras, partes lascadas e/ou quebradas
	Sinalização	Pinturas indicativas	Pintura ilegível, descascando ou com manchas
			Pinturas não visíveis (presença de objetos obstruindo a visualização)
		Placas indicativas	Placa não visível (presença de objetos obstruindo a visualização)

		Sinalização de acessibilidade	Presença de defeitos ou inconformidades com as sinalizações de acessibilidade dispostas na ABNT NBR 9050
	Equipamentos	Equipamentos de acessibilidade	Presença de defeitos ou inconformidades com os equipamentos de acessibilidade dispostos na ABNT NBR 9050
Grupo	Tema	Item	Critério de Inconformidade
Identidade visual	Funcionários	Uniformes dos funcionários e subcontratados	Presença de funcionários e subcontratados sem uniforme e/ou identificação nas dependências dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS
	Veículos funerários	Identidade visual dos veículos funerários	Circulação de veículos funerários sem a identificação visual estabelecida em conjunto com o PODER CONCEDENTE
Controle e Monitoramento	Veículos funerários	Rastreamento	Veículos funerários sem equipamento ou sem sistema de georreferenciamento em pleno funcionamento.
	Equipamentos	Monitoramento de corpos	Sistema de monitoramento de corpos ausente, fora do ar ou sem os equipamentos e materiais necessários para monitoramento de todos os corpos.

**5.2.2.** Caso algum dos itens apresente desconformidade, o PODER CONCEDENTE e AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO deverão registrar por escrito o detalhamento de tal descumprimento.

**5.3.** Para aferição do SQL, será inicialmente calculado o percentual de conformidade do

BLOCO, considerando respectivos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, e conforme a fórmula constante da Tabela 11.

**5.4.** O cálculo do percentual de conformidade do SQI para os CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS deverá seguir o disposto na fórmula abaixo:

**Tabela 11 – Percentual de Conformidade do SQI**

$$\% \text{ de conformidade} = \frac{\sum \text{ de Itens Conformes}}{\sum \text{ de Itens}} \times 100$$

**5.4.1.** Após o cálculo do percentual de conformidade, a nota final do Subindicador de Qualidade da Infraestrutura (SQI) será obtida a partir da escala constante da Tabela 12:

**Tabela 12 – Escala de Desempenho do SQI**

% de Itens Conformes	SQI
≥ 95%	1,00
≥ 90% e < 95%	0,75
≥ 85% e < 90%	0,50
≥ 75% e < 85%	0,25
< 75%	0

**5.4.2.** Caso a concessionária obtenha percentual de conformidade inferior a 75% (setenta e cinco por cento), esta obterá nota 0 (zero) no Subindicador de Qualidade da Infraestrutura (SQI).

**5.5.** O Subindicador de Qualidade da Infraestrutura (SQI) deverá ser ponderado até o 48º (quadragésimo oitavo) mês do contrato, conforme os subitens a seguir, de forma que a partir do 49º (quadragésimo nono) mês do CONTRATO, o cálculo do Indicador de Infraestrutura deverá considerar a nota integral do SQI.

**5.5.1.** Para os 24 (vinte e quatro) primeiros meses do CONTRATO a partir da DATA DA ORDEM DE INÍCIO, a nota do SQI será contabilizada como 1.

**Tabela 13 - SQI até o 24º mês**

$$SQI_{\text{efetivo}} = 1$$

**5.5.2.** Entre o 25º (vigésimo quinto) mês do CONTRATO e o 36º (trigésimo sexto) mês, a nota será contabilizada pela somatória de 0,67 e o produto entre a aferição do SQI e 0,33.

**Tabela 14 - SQI entre o 25º e 36º mês**

$$SQI_{\text{efetivo}} = 0,67 + SQI \times 0,33$$

**5.5.3.** Entre o 37º (trigésimo sétimo) mês do CONTRATO e o 48º (quadragésimo oitavo) mês, a nota será contabilizada pela somatória de 0,33 e o produto entre a aferição do SQI e 0,67.

**Tabela 15 - entre o 37º e 48º mês**

$$SQI_{\text{efetivo}} = 0,33 + SQI \times 0,67$$

**5.5.4.** A partir do 49º (quadragésimo nono) mês a nota do SQI será integral, sem qualquer tipo de ponderação, conforme subitem 5.5.

## 6. SUBINDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA INFRAESTRUTURA (SDI)

**6.1.** O Subindicador de Disponibilidade da Infraestrutura (SDI) busca verificar se a CONSOLARE cumpre os prazos e marcos estabelecidos para as INTERVENÇÕES OBRIGATÓRIAS presentes no PLANO DE INTERVENÇÕES, de acordo com as diretrizes do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA.

**6.2.** A nota do SDI será calculada a partir do número de meses de atraso no PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, conforme a escala disposta na Tabela 16 – Escala de Desempenho do SDI.

**6.2.1.** O resultado da apuração será divulgado semestralmente, considerando o total de meses de atraso nos últimos 6 (seis) meses.

**Tabela 16 – Escala de Desempenho do SDI**

$\Sigma$ Meses de Atraso no Cronograma de Investimentos	SDI
< 1 mês	1,00
2 meses	0,75
3 meses	0,50
4 meses	0,25
$\geq$ 5 meses	0

**6.3.** Caso a concessionária supere 5 (cinco) meses de atraso dentro de um mesmo período de medição (semestre), esta obterá nota 0 (zero) no Subindicador de Disponibilidade de Infraestrutura.

**6.4.** O PODER CONCEDENTE e AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO deverão registrar causas de eventuais atrasos da concessionária no Relatório do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

**6.5.** Após a finalização do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO em cada BLOCO, isto é, com a emissão do Termo Definitivo de Aceitação de Obras, não será mais mensurado o SDI para o respectivo BLOCO, de modo que passará a ser atribuído peso de 100% (cem por cento) ao SQI no cálculo do Indicador de Infraestrutura.

## **7. INDICADOR DE SATISFAÇÃO (IS)**

**7.1.** O Indicador de Satisfação (IS) tem o objetivo de avaliar, semestralmente, o nível de satisfação dos USUÁRIOS com os serviços prestados pela concessionária.

**7.2.** Conforme mencionado anteriormente, o Indicador de Satisfação é composto por dois outros subindicadores, os quais possuem, cada um, o peso de 50% (cinquenta por cento) no cálculo:

- (a) Subindicador de Avaliação de Satisfação (SAS); e
- (b) Subindicador de Reclamações Recebidas (SRR).

**7.3.** Para apurar a nota do Indicador de Satisfação da CONCESSÃO, será realizado cálculo mediante a fórmula da Tabela 17 – Fórmula de Cálculo do IS:

**Tabela 17 – Fórmula de Cálculo do IS**

$$IS = (0,5 \times SAS) + (0,5 \times SRR)$$

Onde:

**IS:** Indicador de Satisfação;

**SAS:** Subindicador de Avaliação de Satisfação; e

**SRR:** Subindicador de Reclamações Recebidas.

## **8. SUBINDICADOR DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO (SAS)**

**8.1.** O Subindicador de Avaliação de Satisfação (SAS) mensura, por meio de Pesquisa de Satisfação ao Usuário, com periodicidade semestral, as percepções dos USUÁRIOS em relação à qualidade dos serviços prestados pela concessionária, à infraestrutura e limpeza dos recintos, entre outros aspectos.

**8.2.** A metodologia para atribuição da nota ao Subindicador de Avaliação de Satisfação (SAS) será baseada na apuração das respostas à Pesquisa de Satisfação do

Usuário, a ser realizada por instituto de pesquisa nos termos do APÊNDICE I – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIO do CADERNO DE ENCARGOS.

**8.2.1.** A Pesquisa de Satisfação do Usuário, em conformidade com os procedimentos do APÊNDICE II – ENCARGOS DE OBRAS do CADERNO DE ENCARGOS deverá contemplar gradações para as respostas dos USUÁRIOS, correspondentes às categorias “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim” e “péssimo”, uma vez que estas servirão como base para o cálculo do grau de satisfação com os CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS.

**8.2.2.** O cálculo do grau de satisfação para os CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS deverá seguir o disposto na fórmula da Tabela 18 – Fórmula de cálculo do Grau de Satisfação.

**Tabela 18 – Fórmula de cálculo do Grau de Satisfação**

$$GGSS = \frac{(AA11 \times 55 + AA22 \times 44 + AA33 \times 33 + AA44 \times 22 + AA55 \times 11)}{\text{Número total de avaliações respondidas}}$$

Onde:

**GS:** Grau de Satisfação;

**A1:** Número total de avaliações “Ótimo”;

**A2:** Número total de avaliações “Bom”;

**A3:** Número total de avaliações “Regular”;

**A4:** Número total de avaliações “Ruim”; e

**A5:** Número total de avaliações “Péssimo”.

**8.3.** A partir do valor numérico, entre 0 (zero) e 1 (um), obtido a partir da fórmula de cálculo do grau de satisfação, a nota final do SAS será baseada na escala de desempenho relacionada na Tabela 16.

**Tabela 19 – Escala de Desempenho do SAS**

Grau de Satisfação (GS)	SAS
$\geq 4,5$	1,00
$\geq 4$ e $< 4,5$	0,75
$\geq 3$ e $< 4$	0,50
$\geq 2$ e $< 3$	0,25
$< 2$	0

**8.3.1.** Caso a concessionária obtenha grau de satisfação menor do que 2 (dois), obterá nota 0 (zero) no SAS.

**8.3.2.** Caso a concessionária não apresente os resultados da pesquisa de satisfação, obterá nota 0 (zero) no SAS.

## **9. SUBINDICADOR DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS (SRR)**

**9.1.** O Subindicador de Reclamações Recebidas (SRR) busca verificar se a CONCESSIONÁRIA processa e responde as reclamações dos USUÁRIOS através do Portal de Atendimento SP156 ou canais próprios, de acordo com as diretrizes estabelecidas no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA, integrantes do Contrato de Concessão firmado, de modo que o prazo de resposta para reclamações referentes aos

serviços prestados não deve ultrapassar 5 (cinco) dias úteis a partir do recebimento da reclamação pela concessionária (encaminhamento pelo SP156 ou diretamente do USUÁRIO).

**9.1.1.** O prazo de resposta para reclamações referentes aos SERVIÇOS CONCEDIDOS não deve ultrapassar 5 (cinco) dias úteis, passando a configurar atraso a partir desse período.

**9.2.** A partir da quantidade de reclamações respondidas fora do prazo, será estabelecida a nota final do SRR, a qual será baseada na escala disposta na Tabela 20 – Escala do SRR.

**Tabela 20 – Escala do SRR**

<b>Número de Respostas às Reclamações Fora do Prazo</b>	<b>SRR</b>
0	1
1 a 2	0,5
3 ou mais	0

**9.2.1.** Caso a concessionária responda 3 (três) ou mais reclamações após 5 (cinco) dias úteis durante 1 (um) mês, esta obterá nota 0 (zero) no Subindicador de Reclamações Recebidas.

### **CAPÍTULO III – RELATÓRIO**

#### **10. DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO DE DESEMPENHO**

**10.1.** Após a apuração dos indicadores, o PODER CONCEDENTE e AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO deverão elaborar o Relatório do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, contendo o detalhamento das notas aferidas pela CONCESSIONÁRIA no período e o resultado do FATOR DE DESEMPENHO.

**10.1.1.** O Relatório deverá conter no mínimo os seguintes itens:

- (a) Metodologia de avaliação dos indicadores;
- (b) Valor histórico dos indicadores nos dois últimos períodos avaliados;
- (c) Tabelas finais dos *checklists* de cada indicador;
- (d) Cálculo do FATOR DE DESEMPENHO do período; e
- (e) Nota explicativa com ajustes e melhorias a serem implementados pela concessionária para recuperação de indicadores com nota inferior a 0,75 (setenta e cinco centésimos).

**10.2.** O Relatório deverá ser elaborado periodicamente em até 15 (quinze) dias do término do trimestre de verificação e entregue à concessionária.

**10.2.1.** Itens que tiverem periodicidade de avaliação diferente de trimestral constarão no Relatório apenas quando do seu período de apuração.

**10.3.** Recebido o Relatório de que trata o item 10.1, a concessionária terá o prazo de 20 (vinte) dias para analisar e contestar o seu conteúdo.

**10.4.** Havendo discordância da concessionária quanto às informações constantes do Relatório, esta deverá entregar ao PODER CONCEDENTE e AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO, dentro do prazo estabelecido no item 10.3, impugnação contendo as devidas justificativas.

**10.5.** Na hipótese de ser julgada procedente a impugnação apresentada pela concessionária, o PODER CONCEDENTE e AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO deverá atualizar o Relatório e o FDE.

**10.6.** Caso a concessionária já tenha realizado o pagamento do ADICIONAL DE DESEMPENHO, a diferença correspondente deverá ser liquidada no ano subsequente, com reajuste do valor por meio do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA)

equivalente ao período.

#### **CAPÍTULO IV – EFEITO DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

### **11. CÁLCULO DO ADICIONAL DE DESEMPENHO A PARTIR DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

**11.1.** Caso, após a apuração do FDE, venha a ser comprovado baixo desempenho, a Concessionária estará sujeita a pagamento adicional correspondente a percentual da receita bruta que será pago anualmente a título de ADICIONAL DE DESEMPENHO, independente do montante já pago a título de OUTORGA VARIÁVEL trimestral, e sem prejuízo de eventual aplicação de demais penalidades contratuais.

**11.2.** O referido pagamento será calculado a depender da nota do FDE e em função da média aritmética dos últimos dois fatores apurados, conforme disposto na Tabela 21 – Cálculo do ADICIONAL DE DESEMPENHO em função do FATOR DE DESEMPENHO.

**Tabela 21 – Cálculo do ADICIONAL DE DESEMPENHO em função do FATOR DE DESEMPENHO**

<b>Nota do FDE</b>	<b>Pontos percentuais calculados com base na Receita Bruta a serem pagos a título de ADICIONAL DE DESEMPENHO</b>
≤ 0,5	5,0%
>0,5 e ≤ 0,599	4,0%
> 0,6 e ≤ 0,699	2,0%
> 0,7 e ≤ 0,799	1,0%
> 0,8 ≤ 0,899	0,5%
> 0,899	0,0%

**11.3.** Adicionalmente à efetivação pagamento supracitado, quando verificado FDE abaixo de 0,6 (seis décimos), a CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver Plano de Ação baseado em análise técnica, com vistas a corrigir as deficiências apuradas, devendo contemplar, quando aplicável, treinamento de pessoal, melhorias físicas ou mudanças de procedimentos.

## **CAPÍTULO V – CADUCIDADE DO CONTRATO**

### **12. CADUCIDADE DO CONTRATO NO ÂMBITO DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

**12.1.** Caso a concessionária, nas avaliações realizadas ao longo do CONTRATO, obtenha FATOR DE DESEMPENHO (FDE) inferior a 0,5 (cinco décimos), por 2 (duas) medições consecutivas ou por 4 (quatro) medições não consecutivas, no período de 3 (três) anos, o PODER CONCEDENTE instaurará de ofício processo administrativo, com vistas a decretar a caducidade do CONTRATO.

**12.1.1.** Para fins de caducidade do CONTRATO, serão considerados os resultados do FATOR DE DESEMPENHO (FDE) inferior a 0,5 (cinco décimos), devendo a caducidade, se for decretada, produzir efeitos sobre a totalidade do CONTRATO.