



### **ANEXO III – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

**OBJETO:** PROCESSO DE CONTRATAÇÃO DE AGENTE TÉCNICO PARA CONDUÇÃO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PELO PODER CONCEDENTE DO CONTRATO DE CONCESSÃO DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS, ENVOLVENDO A GESTÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO, EXPLORAÇÃO, REVITALIZAÇÃO E EXPANSÃO DOS CEMITÉRIOS E DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS FUNERÁRIOS NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO – BLOCO 01 COMPOSTO POR CEMITÉRIO CONSOLAÇÃO, VILA MARIANA, TREMEMBÉ, SANTANA, QUARTA PARADA, VILA FORMOSA I E II

## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>CAPÍTULO I – DIRETRIZES GERAIS.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>1. INTRODUÇÃO .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>CAPÍTULO II – DESCRIÇÃO DOS INDICADORES E SUBINDICADORES .....</b>                              | <b>7</b>  |
| <b>2. INDICADOR DE CONFORMIDADE (IC) .....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>3. INDICADOR DE DESEMPENHO OPERACIONAL (IDO).....</b>   | <b>10</b> |
| <b>4. INDICADOR DE INFRAESTRUTURA (II).....</b>  | <b>16</b> |
| <b>5. SUBINDICADOR DE QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA (SQI) .....</b>                                  | <b>17</b> |
| <b>6. SUBINDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA INFRAESTRUTURA (SDI).....</b>                             | <b>28</b> |
| <b>7. INDICADOR DE SATISFAÇÃO (IS).....</b>  | <b>29</b> |
| <b>8. SUBINDICADOR DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO (SAS) .....</b>                                      | <b>30</b> |
| <b>9. SUBINDICADOR DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS (SRR) .....</b>  | <b>32</b> |
| <b>CAPÍTULO III – RELATÓRIO.....</b>   | <b>33</b> |
| <b>10. DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO DE DESEMPENHO .....</b>              | <b>33</b> |
| <b>CAPÍTULO IV – EFEITO DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO .....</b>                           | <b>35</b> |
| <b>11. CÁLCULO DO ADICIONAL DE DESEMPENHO A PARTIR DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.....</b> | <b>35</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>36</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 da CONSOLARE a partir dos requisitos mínimos pactuados no CONTRATO e seus ANEXOS, especialmente no CADERNO DE ENCARGOS.

**1.2.** A referida mensuração do desempenho da CONSOLARE 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 CONSOLARE anualmente ao PODER CONCEDENTE, nos termos do ANEXO IV - MECANISMO DE PAGAMENTO DA OUTORGA.

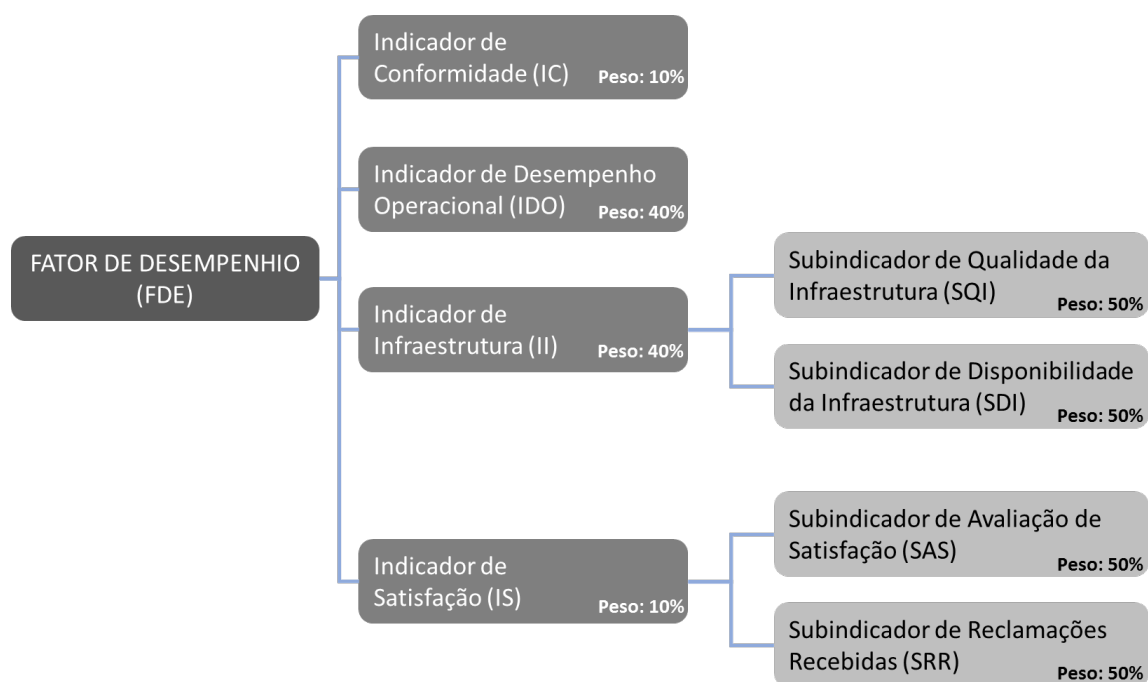
**1.4.** Para mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA e consequente apuração do FDE, serão analisados os seguintes indicadores e subindicadores:

- (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 CONSOLARE 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**

| <b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>            | <b>PESO DO ÍNDICE</b> | <b>FORMA DE AFERIÇÃO</b>  | <b>FREQUÊNCIA MÍNIMA DE AFERIÇÃO</b> |
|---|-----------------------|---|--------------------------------------|
| 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 CONSOLARE, a fim de examinar se os encargos de responsabilidade da CONSOLARE 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<br>0 – Não cumprimento |   |

| Grupo                           | Item                              | Procedimento de Verificação  | Periodicidade       | Nota                                   |   |
|---------------------------------|-----------------------------------|--|---------------------|--|---|
|                                 |                                   |  |                     | 0                                      | 1 |
| 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<br>0 – Não cumprimento |   |
| 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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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**

$$\% \text{ de conformidade} = \frac{\sum \text{Itens apresentados e conformes}}{\sum \text{itens do check-list}} \times 100$$

**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 CONSOLARE 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 na CONSOLARE na execução das atividades operacionais, com o intuito de verificar se os principais encargos operacionais da CONCESSÃO 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.** Exetua-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 | $\frac{\text{Registros em conformidade}}{\text{Registros analisados}}$ | CEMITÉRIOS,<br>CREMATÓRIO e<br>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;<br/>           Se maior ou igual a 0,80 e inferior a 0,90, considerar nota 0,3;<br/>           Se maior ou igual a 0,90, e inferior a 0,98, considerar nota 0,6;<br/>           Se maior ou igual a 0,98, considerar nota 1.</p> | CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS |
| Prazo para inumação ou cremação 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 o  | $\frac{\text{Número de serviços realizados dentro do prazo}}{\text{Total de serviços contratados}}$  | CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS |

| Item                               | Procedimento de Verificação   | Nota (0 a 1)   | Grupo               |
|------------------------------------|---|--|---------------------|
|                                    | 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.).  |  |                     |
| 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. | $\frac{\text{Número de transportes de gratuidades realizados dentro do prazo}}{\text{Total de transportes de gratuidades contratados}}$ <p>Se resultado inferior a 0,80, considerar nota 0;<br/>           Se maior ou igual a 0,80 e inferior a 0,90, considerar nota 0,3;<br/>           Se maior ou igual a 0,90, e inferior a 0,98, considerar nota 0,6;<br/>           Se maior ou igual a 0,98, considerar nota 1.</p> | AGÊNCIAS FUNERÁRIAS |

|   |   |  |                            |
|---|---|--|----------------------------|
| Transporte de<br>USUÁRIOS<br>pagantes no<br>prazo | Verificar se o prazo<br>entre a apresentação da<br>Declaração ou Atestado<br>do Óbito na AGÊNCIA<br>FUNERÁRIA e liberação<br>do corpo pelas<br>entidades e órgãos<br>competentes até a<br>disponibilização do | Número de transportes<br>realizados dentro do prazo<br>Total de transportes<br>contratados | AGÊNCIAS<br>FUNERÁRI<br>AS |
|---|---|--|----------------------------|

| 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   | $\frac{\text{Número de salas de velório disponibilizadas pontualmente}}{\text{Número de salas de velório contratadas}}$  | 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   | $\frac{\text{Tempo total contratado para velório em salas localizadas na ÁREA DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS}}{\text{Tempo total disponível para contratação de velório em salas localizadas na ÁREA DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS}}$<br>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   | $\frac{\text{Cremações contratadas}}{\text{capacidade de cremação do CREMATÓRIO}}$<br>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               |
| Disponibilização de OSSUÁRIOS               | Verificar se a disponibilidade de OSSUÁRIOS atende a demanda  | $\frac{\text{Número de OSSUÁRIOS ocupados}}{\text{capacidade dos OSSUÁRIOS instalados}}$<br>Se resultado superior a 0,9, considerar <b>nota 0</b> ; caso contrário, considerar <b>nota 1</b>   | CEMITÉRIO                |

| Item  | Procedimento de Verificação  | Nota (0 a 1)  | Grupo   |
|---|--|---|---|
| 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                           | $\frac{\text{Número de ossadas devidamente identificadas}}{\text{Total de ossadas analisadas}}$ Se resultado inferior a 0,95, considerar <b>nota 0</b> ; caso contrário, considerar <b>nota 1</b> | 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 |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <p>Cobrança de GRATUIDADES indeferidas</p> | <p>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> | <p style="text-align: center;"><u>Inadimplentes<sub>t</sub></u><br/>Cobranças emitidas<sub>t</sub></p> <p>Em que:<br/>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.<br/>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;</p> | <p>CEMITÉRIOS,<br/>CREMATÓRIOS e<br/>AGÊNCIAS FUNERÁRIAS</p> |
|--|--|---|--|



| Item | Procedimento de Verificação | Nota (0 a 1)  | Grupo |
|------|-----------------------------|---|-------|
|      |                             | se maior ou igual a 0,6 e inferior a 0,7, considerar nota 0,50;<br>se maior ou igual a 0,7 e inferior a 0,8, considerar nota 0,25;<br>se maior ou igual a 0,8, considerar nota 0. |       |

**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**

$$\% \text{ de desempenho} = \frac{\sum \text{de notas de itens analisados}}{\sum \text{de itens analisados}} \times 100$$

**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**

| % de conformidade | IDO  |
|-------------------|------|
| ≥ 90%             | 1,00 |
| ≥ 85% e < 90%     | 0,75 |
| ≥ 80% e < 85%     | 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 CONSOLARE.

**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) |
| 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   |                         |   |
|       |                  | Jardinagem       | Jardins e plantas ornamentais  | Jardins e plantas vivas | Presença de plantas mortas e/ou doentes |

| Grupo             | Tema                   | Item                                   | Critério de Inconformidade   |
|-------------------|------------------------|--|--|
|                   |                        |  | 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 e higiene das pias             | Presença de sujeira excessiva, restos de papel   |
|                   | Limpeza dos sanitários | 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  |
|                   |                        | Papel higiênico disponível             | <i>Dispensers</i> com papel higiênico insuficiente para o uso  |

| Grupo         | Tema               | Item  | Critério de Inconformidade  |
|---------------|--------------------|---|---|
|               |                    | Papel toalha disponível                             | <i>Dispensers</i> 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                                 | <i>Dispensers</i> 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  |
|               |                    | Escadas, rampas e pavimentos                        | Presença de defeitos perceptíveis: trincas, rachaduras, armadura exposta ou outros defeitos   |
|               |                    |   | Presença de defeitos estruturais comprovados por laudo de especialista  |



| Grupo | Tema  | Item                       | Critério de Inconformidade  |
|-------|---|----------------------------|---|
|       |   |                            | 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 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            |
|       | Materiais vitrificados  | Vidros                     | Fixação inadequada  |
|       |   |                            | 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  |                    |
|       |                     | Portas e portões | Fixação inadequada  |                    |
|       |                     |                  | Presença de defeitos perceptíveis, riscos, amassados  |                    |
|       |                     |                  | Presença de ferrugem  |                    |
|       |                     | Revestimento     | Elementos de pedra  | Fixação inadequada |

| Grupo | Tema         | Item                           | Critério de Inconformidade   |
|-------|--------------|--------------------------------|--|
|       |              | (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 SQI, 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 CONSOLARE 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**

$$SQ_{\text{ativo}} = 1$$

**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**

$$SQ_{\text{ativo}} = 0,67 + SQI \times 0,33$$

**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**

$$SQ_{\text{ativo}} = 0,33 + SQI \times 0,67$$

**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**

| <b>Σ Meses de Atraso no Cronograma de Investimentos</b> | <b>SDI</b> |
|---|------------|
| < 1 mês   | 1,00       |
| 2 meses   | 0,75       |
| 3 meses   | 0,50       |
| 4 meses   | 0,25       |
| >= 5 meses  | 0          |

**6.3.** Caso a CONSOLARE 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 CONSOLARE 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 CONSOLARE.

**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 CONSOLARE, 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**

$$GS = \frac{(A1 \times 5 + A2 \times 4 + A3 \times 3 + A4 \times 2 + A5 \times 1)}{\text{Número total de avaliações respondidas}}$$

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**

| <b>Grau de Satisfação (GS)</b> | <b>SAS</b> |
|--------------------------------|------------|
| ≥ 4,5                          | 1,00       |
| ≥ 4 e < 4,5                    | 0,75       |
| ≥ 3 e < 4                      | 0,50       |
| ≥ 2 e < 3                      | 0,25       |
| < 2                            | 0          |

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

**8.3.2.** Caso a CONSOLARE 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 CONSOLARE (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 CONSOLARE 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 CONSOLARE 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 CONSOLARE.

**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 CONSOLARE terá o prazo de 20 (vinte) dias para analisar e contestar o seu conteúdo.

**10.4.** Havendo discordância da CONSOLARE 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 CONSOLARE, o PODER CONCEDENTE e AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO deverá atualizar o Relatório e o FDE.

**10.6.** Caso a CONSOLARE 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 CONSOLARE 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**

| Nota do FDE            | Pontos percentuais calculados com base na Receita Bruta a serem pagos a título de ADICIONAL DE DESEMPENHO |
|------------------------|---|
| $\leq 0,5$             | 5,0%  |
| $>0,5$ e $\leq 0,599$  | 4,0%  |
| $> 0,6$ e $\leq 0,699$ | 2,0%  |
| $> 0,7$ e $\leq 0,799$ | 1,0%  |
| $> 0,8$ e $\leq 0,899$ | 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 CONSOLARE, 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.