

ANEXO II

Critérios de DESEMPENHO

A avaliação do desempenho da futura CONCESSIONÁRIA será feita através do índice de Desempenho (ID), que será calculado a partir de cinco subíndices de desempenho principais:

- Infraestrutura (25%);
- Serviços (25%);
- Práticas Corporativas (20%);
- Atendimento ao Cliente (20%);
- Regulação Ambiental (10%).

Os subíndices e o respectivo ID serão calculados para cada cemitério. O valor global corresponderá à média ponderada dos IDs, cujo peso serão as respectivas áreas totais.

O ID medirá a qualidade dos serviços prestados, servindo para a composição final da outorga.

O cálculo dos subíndices e do ID será feito trimestralmente. Entretanto, a apuração do ID será feito semestralmente, a partir da média dos dois trimestres consecutivos anteriores à apuração.

O ID apurado influenciará diretamente o cálculo do valor da parcela variável da outorga para o semestre subsequente à apuração, até que nova apuração semestral seja realizada. O valor da parcela variável da outorga corresponderá à um percentual da receita bruta da CONCESSIONÁRIA, calculado de acordo com a classificação obtida neste semestre.

O cálculo do ID será feito pelo Verificador Independente, empresa a ser contratada para esta finalidade, que emitirá seu parecer com base em:

- Inspeções por amostragem para a verificação dos critérios de qualidade e disponibilidade;
- Análise da documentação produzida e apresentada pela CONCESSIONÁRIA;

- Análise de informações prestadas pelo PODER CONCEDENTE.

2.1.4.1 COMPOSIÇÃO DO ID

Como foi dito anteriormente, o ID será calculado a partir de cinco subíndices, cuja composição e características estão detalhados a seguir.

A nota máxima será 4 e a redução será feita conforme indicado. A menor nota será sempre 1.

a) Subíndice de Infraestrutura (II)

Mede a disponibilidade e a qualidade das edificações cemiteriais, pavimentos, acessos e sinalização. É formado por dois indicadores:

- Indicador de Disponibilidade da Infraestrutura (IDI), que mede o cumprimento dos marcos constantes no Plano de Investimentos, que conterà todos os investimentos a serem realizados em edificações cemiteriais, infraestruturas de apoio, estacionamentos, pavimentos, acessos e sinalização. Será dada uma nota máxima (4) para atrasos abaixo de duas semanas, reduzindo-se um ponto por cada semana adicional de atraso:
 - ✓ Nota 1: > 5 semanas;
 - ✓ Nota 2: 4 semanas;
 - ✓ Nota 3: 3 semanas;
 - ✓ Nota 4: < 2 semanas.
- Indicador de Qualidade da Infraestrutura (IQI), que mede a qualidade da infraestrutura disponível em cada cemitério, através do percentual de itens conformes em relação ao total de itens a serem verificados. Será dada uma nota máxima (4) para valores de conformidade acima de 95%, baixando-se um ponto para cada 10% de redução:
 - ✓ Nota 1: $\leq 75\%$;
 - ✓ Nota 2: $> 75\%$ e $\leq 85\%$;
 - ✓ Nota 3: $> 85\%$ e $\leq 95\%$;
 - ✓ Nota 4: $> 95\%$;

O cálculo do subíndice será feito pela fórmula $II = 0,3 \text{ IDI} + 0,7 \text{ IQI}$.

b) Subíndice de Serviços (IS)

Mede a qualidade dos serviços de apoio que consistem em limpeza, jardinagem e vigilância. Também corresponderá ao percentual de itens conformes em relação ao total. Será dada uma nota máxima para valores de conformidade acima de 95%, baixando-se um ponto para cada 10% de redução:

- ✓ Nota 1: $\leq 70\%$;
- ✓ Nota 2: $> 80\%$;
- ✓ Nota 3: $> 90\%$;
- ✓ Nota 4: $\geq 95\%$.

c) Subíndice de Práticas Corporativas (IPC)

Mede a transparência e a credibilidade da CONCESSIONÁRIA. É formado por dois indicadores:

- Indicador de Informação Financeira (IIF), que mede os dias de atrasos na entrega dos Relatórios Financeiros periódicos solicitados pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE a cada trimestre. A nota máxima será dada para a entrega em dia, descontando-se um ponto por dias de atraso, da seguinte forma:
 - ✓ Nota 1: Até 30 dias;
 - ✓ Nota 2: > 15 dias;
 - ✓ Nota 3: > 5 dias;
 - ✓ Nota 4: 0 dias.

- Indicador de Atualização de Cadastros (ICA), que mede a conformidade entre os cadastros e os dados dos clientes. A nota máxima será dada para a conformidade total, e a nota mínima para um item não-conforme:

- ✓ Nota 1: 1 item não-conforme;
- ✓ Nota 4: 0 item não-conforme.

O cálculo do subíndice será feito pela fórmula $IPC = 0,5 IIF + 0,5 ICA$.

d) Subíndice de Atendimento ao Cliente (ISC)

Mede o grau de satisfação das famílias com a qualidade do serviço cemiterial da CONCESSIONÁRIA. Para tanto, serão encaminhadas pesquisas de satisfação aos clientes, avaliando-se a nota média de avaliação (1 a 4). Será dada a nota máxima (4) para uma média superior ou igual a 3,5, ou sejam:

- ✓ Nota 1: $\leq 1,5$;
- ✓ Nota 2: $> 1,5$ e $\leq 2,5$;
- ✓ Nota 3: $> 2,5$ e $\leq 3,5$;
- ✓ Nota 4: $\geq 3,5$.

Como referência, são sugeridos os seguintes itens para avaliação:

- ✓ Qualidade do atendimento dos funcionários (aparência, educação, proatividade);
- ✓ Eficiência do processo administrativo e documental;
- ✓ Tempo de resposta das solicitações e providências, em especial para o tempo de atendimento remoto que não poderá exceder 2 horas;
- ✓ Condições e forma de pagamento dos serviços pelos cemitérios;
- ✓ Qualidade dos serviços de lanchonete;
- ✓ Qualidade dos serviços de estacionamento;
- ✓ Qualidade do serviço cemiterial contratado.

e) Subíndice de Regulação Ambiental (IRA)

Mede o respeito pelas boas práticas ambientais nos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA. O cálculo será a partir do cumprimento do Indicador do Plano de Gestão Ambiental (IPGA), a saber:

- ✓ Nota 1: < 3 itens não-conformes;
- ✓ Nota 2: 2 itens não-conformes;
- ✓ Nota 3: 1 item não-conforme;
- ✓ Nota 4: 0 item não-conforme.

2.1.1.2 CÁLCULO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID)

O cálculo do Índice de Desempenho será feito através de média ponderada, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$ID = 0,25 II + 0,25 IS + 0,20 IPC + 0,20 IAC + 0,10 IRA$$

2.1.1.3 CRITÉRIOS BÁSICOS DE CONFORMIDADE

Na tabela, que se segue, estão indicados os critérios básicos de controle da conformidade da infraestrutura dos serviços de apoio e da gestão ambiental.

	Área	Defeito	Critério de Conformidade
		Iluminação	Menos de 2 pontos com falhas elétricas registradas
	Acessos	Locais com a impossibilidade de passagem	Menos de 2 locais com passagem interdita
		Lotes ou construções irregulares	Menos de 5 construções irregulares
		Erosões	Menos de 2 locais com erosões ou risco de erosão
		Infiltrações	Menos de 2 locais com infiltrações
		Sinalização	Menos de 2 locais sem sinalização
		Resíduos alheios	Menos de 5 locais com resíduos alheios depositados
		Pisos	Menos de 2 locais com buracos ou rachaduras
		Mato alto	Menos de 2 locais com altura do gramado não superior a 12 cm
	Sinalizações	Ausência de sinalização em lugar próprio	Menos de 2 sinalizações em falta
		Sinalização roubada	Menos de 2 sinalizações roubadas
		Sinalização vandalizada	Menos de 2 sinalizações vandalizadas
		Sinalização danificada/deteriorada	Menos de 2 sinalizações danificadas/deterioradas
		Sinalização com informação incorreta	Sinalizações com informação incorreta
Serviços de Apoio	Área do cemitério	Limpeza de sepulturas e edificações cemiteriais	Menos de 10 sujidades pequenas ou 4 sujidades grandes durante a inspeção
		Higiene e limpeza de vias e calçadas	Menos de 10 sujidades pequenas ou 4 sujidades grandes a cada 10 m ²
		Lixeiras	Mais de 90% das lixeiras disponíveis para uso na área
		Árvores, arbustos e plantas mortas ou insalubres	Menos de 10 itens com falhas ou danos na área
		Gramado	Falhas significativas em menos de 70% da área, e altura do gramado abaixo de 12 cm
		Gramado livre de ervas daninhas	Menos de 80% da área
		Capina de vegetação inadequada nas vias	Menos de 90% da área
		Higiene e limpeza de banheiros e bebedouros	Mais de 90% de banheiros higienizados e limpos e mais de 90% de bebedouros limpos
		Buracos nas vias	Apresentação de mais de 3 buracos com até 0,4 m de diâmetro ou um com mais de 0,4 m de diâmetro em cada trecho

	Área	Defeito	Critério de Conformidade
	Segurança	Ocorrências	Menos de 3 ocorrências verificadas nos últimos 30 dias
		Registro das imagens em circuito interno de TV (30 dias)	Menos de 48 h sem vigilância
		Armazenagem das imagens em circuito interno de TV (30 dias)	Menos de 48 h sem armazenagem
Ambiental	Ambiental	Licenças	Cumprimento das exigências do processo de licenciamento e das condicionantes da licença ambiental após sua emissão
		Sistema de Gestão Ambiental	Cumprimento do cronograma de ações ambientais complementares às dispostas na licença ambiental
		Fiscalização	Ocorrências sanadas no prazo determinado e que não culminaram em sanções
		Destinação de resíduos	Comprovação da destinação e entrega adequada dos resíduos às entidades competentes dentro dos prazos estabelecidos
		Drenagem	Manutenção do sistema de drenagem em boas condições (sistemas, guias, sarjetas, entre outros)
		Funcionários	Iniciativas de treinamento e verificação no local do cumprimento das boas práticas ambientais por parte dos funcionários

Item	Itens Verificáveis	Notas			
		1	2	3	4
1	Avalie sua satisfação com a qualidade do atendimento dos funcionários				
1.1	Aparência				
1.2	Educação				
1.3	Pró-atividade				
1.4	Compreensão				
2	Avalie sua satisfação com o tempo de resposta às solicitações e pedidos				
2.1.	Avalie sua satisfação com o atendimento através de agente remoto				
3	Avalie sua satisfação com as condições e formas de pagamento pelos serviços cemiteriais				
4	Avalie sua satisfação com o serviço cemiterial contratado				
5	Avalie sua satisfação com o processo administrativo				

2.1.2 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

A seguir, está apresentado o check list que deverá ser preenchido com notas de 1 a 4, de acordo com o grau de satisfação dos clientes com o serviço prestado pela CONCESSIONÁRIA:

Nota 1: Muito insatisfeito;

Nota 2: Insatisfeito;

Nota 3: Satisfeito;

Nota 4: Muito satisfeito.

Pesquisa de Satisfação dos Clientes

Item	Itens Verificáveis	Notas			
		1	2	3	4
1	Avalie sua satisfação com a qualidade do atendimento dos funcionários				
1.1	Aparência				
1.2	Educação				
1.3	Pró-atividade				
1.4	Compreensão				
2	Avalie sua satisfação com o tempo de resposta às solicitações e pedidos				
2.1.	Avalie sua satisfação com o atendimento através de agente remoto				
3	Avalie sua satisfação com as condições e formas de pagamento pelos serviços funerários e cemiteriais				
4	Avalie sua satisfação com o serviço funerário contratado				
5	Avalie sua satisfação com o serviço cemiterial contratado				
6	Avalie sua satisfação com o processo administrativo				