

PMI 001/2018 – PROJETO PARA LIMPEZA URBANA E GESTÃO DOS RESÍDUOS SÓLIDOS

30/10/2018

ANEXO VIII - INDICADORES DE DESEMPENHO

Este anexo possui como objetivo detalhar os indicadores de desempenho a serem observados na contratação da Concessão Administrativa (PPP).

SUMÁRIO

ANEXO VIII - INDICADORES DE DESEMPENHO	3
1. INDICADORES DE DESEMPENHO	3

ANEXO VIII - INDICADORES DE DESEMPENHO

1. INDICADORES DE DESEMPENHO

Para aferição da qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, deverão ser avaliados os indicadores de desempenho abaixo descritos, através da atribuição de notas pelo seu atendimento ou não, sendo que o não atendimento influenciará diretamente no valor da CONTRAPRESTAÇÃO, de acordo com as penalidades previstas no CONTRATO.

1.1. PROCEDIMENTO

A avaliação dos INDICADORES DE DESEMPENHO observará o seguinte procedimento:

- I. A CONCESSIONÁRIA fará a medição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, mensalmente, em até 05 (cinco) dias úteis após o fechamento do período de apuração e apresentará a ENTIDADE REGULADORA o Relatório de Avaliação de Desempenho para ser analisado, o qual indicará o seu desempenho, por mês, em relação a cada um dos indicadores elencados na *tabela 1*, acompanhado dos devidos documentos comprobatórios.
 - a. No caso de divergências ou incorreções relativas ao Relatório de Avaliação de Desempenho, a ENTIDADE REGULADORA terá prazo de 10 (dez) dias para manifestar-se acerca do relatório enviado pela CONCESSIONÁRIA, contados a partir de seu recebimento.
 - b. Caso a ENTIDADE REGULADORA não se manifeste nesse prazo, considerar-se-á aceito integralmente o Relatório de Avaliação de Desempenho.
- II. Utilizando como referência o Relatório de Avaliação de Desempenho oferecido pela CONCESSIONÁRIA, bem como as informações coletadas pela Fiscalização, a ENTIDADE REGULADORA emitirá Nota de Avaliação Mensal da CONCESSIONÁRIA, em até 10 (dez) dias, contados a partir da data de recebimento do Relatório de Avaliação de Desempenho, considerando os parâmetros estabelecidos nesse Anexo.

1.2. NOTA DE AVALIAÇÃO MENSAL

Pelo atendimento total dos indicadores de desempenho, será atribuída a Nota de Avaliação Mensal igual a 10, não sendo admitidas notas inferiores a 7 (sete) pela CONCESSIONÁRIA.

No caso de nota inferior a 7 (sete), deverão ser observadas as penalidades previstas no CONTRATO.

Considerando que será necessário um prazo para montagem, qualificação, capacitação e mensuração do sistema, bem como estabelecimento da infraestrutura e processos de comunicação, a prestação dos SERVIÇOS será fiscalizada pela ENTIDADE REGULADORA, inclusive quanto aos indicadores de que trata este Anexo, porém os pontos obtidos durante os primeiros 06 (seis) meses a contar da assinatura do CONTRATO não serão considerados para fins de definição do valor de CONTRAPRESTAÇÃO devido à CONCESSIONÁRIA.

Tabela 1- Indicadores de Desempenho

1.3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Indicadores	Peso	Nota Máxima
1. Índice de Reclamações de USUÁRIOS FINAIS (IRU)	40%	4,0
2. Índice de Atendimento (IA)	30%	3,0
3. Indicador de Satisfação e Conhecimento (ISC)	30%	3,0
3.1. Índice de Satisfação (IS)	25%	2,5
3.2. Índice de Conhecimento (IC)	5%	0,5
Total:	100%	10,0

1. Índice de Reclamações de USUÁRIOS (IRU)

Esse indicador avaliará o número de reclamações procedentes efetuadas pelos USUÁRIOS através dos canais de comunicação estabelecidos pela CONCESSIONÁRIA, sendo que a base para o cálculo se dará pelo número de reclamações procedentes não solucionadas em 48 horas e registradas na base de dados a ser mantida pelo sistema de comunicação estabelecido pela CONCESSIONÁRIA.

O número de reclamações procedentes em cada período será comparado ao número de USUÁRIOS levantado pelo último censo demográfico realizado pelo IBGE e, em seguida, será estabelecido o Índice de Reclamações de Usuários (IRU), que representa o número de reclamações procedentes para cada 1.000 habitantes, a ser calculado por mês, da seguinte forma:

IRU = Pop/Rpr/1.000, sendo:

IRU: Índice de Reclamações de Usuários Finais

Pop: População (IBGE)

Rpr: Reclamações procedentes recebidas pela CONCESSIONÁRIA.

A pontuação para esse indicador se dará conforme abaixo:

Se IRU ≤ 1,0	40 pontos
Se 1,0 < IRU ≤ 2,0	25 pontos
Se 2,0 < IRU ≤ 7,0	10 pontos
Se 7,0 < IRU ≤ 10,0	05 pontos
Se IRU > 10,0	00 pontos

O PODER CONCEDENTE auditará os processos de registro nos bancos de dados sempre que julgar necessário, inclusive entrando em contato com os USUÁRIOS reclamantes.

Caso sejam encontradas inconsistências, a CONCESSIONÁRIA perderá pontos na avaliação desse indicador, impactando na CONTRAPRESTAÇÃO, nos termos deste anexo.

Entende-se como reclamação procedente aquela prevista como obrigação da CONCESSIONÁRIA, assim prevista no CONTRATO ou seus Anexos, em especial o TERMO DE REFERÊNCIA, e que é exigível da CONCESSIONÁRIA no momento de apresentação da reclamação pelo USUÁRIO.

2. Índice de Atendimento (IA)

Esse indicador fiscalizará o atendimento das solicitações procedentes recebidas pela CONCESSIONÁRIA.

O Índice de Atendimento (IA) será calculado da seguinte forma:

IA = Qsa/Qsr, sendo:

IA: Índice de Atendimento.

Qsa: Quantidade de solicitações atendidas.

Qsr: Quantidade de solicitações procedentes recebidas no período.

A pontuação para esse indicador será de:

Se $IA \geq 90\%$	30 pontos
Se $80\% \leq IA < 90\%$	25 pontos
Se $60\% \leq IA < 80\%$	20 pontos
Se $50\% \leq IA < 60\%$	10 pontos
Se $IA < 50\%$	00 pontos

A fiscalização será realizada pela ENTIDADE REGULADORA, que deverá elaborar um plano de fiscalização do atendimento das solicitações, contidas na base de dados e mantida pelo sistema de comunicação da CONCESSIONÁRIA, em adição a outros locais apontados por terceiros (USUÁRIOS, mídias, entre outros).

3. Indicador de Satisfação e Conhecimento (ISC)

Esse indicador avaliará a satisfação dos USUÁRIOS e o conhecimento destes sobre os trabalhos e os canais de comunicação estabelecidos pela CONCESSIONÁRIA.

A base para a avaliação desse quesito será a pesquisa a ser realizada pela CONCESSIONÁRIA, conforme diretrizes constantes no *Anexo 1 (Pesquisa de Avaliação dos Serviços)*.

A ENTIDADE REGULADORA, a qualquer momento, e a seu exclusivo critério, poderá também realizar pesquisa de satisfação e conhecimento junto aos USUÁRIOS. Neste caso, prevalecerão os resultados obtidos com o questionário e pesquisa feita pela ENTIDADE REGULADORA.

A pesquisa deverá ser realizada trimestralmente e, sendo assim, os pontos obtidos nesse quesito valerão para o mês em que foi realizada a pesquisa e nos dois meses subsequentes.

Após a realização da pesquisa, tanto o questionário como os resultados obtidos deverão ser publicados no Diário Oficial do Município.

Por meio da pesquisa, será possível medir o Índice de Satisfação (IS), através do percentual de USUÁRIOS sobre o total pesquisado que responderam o serviço de limpeza urbana e coleta de resíduos sólidos é MUITO BOM, BOM ou REGULAR; além do Índice de Conhecimento (IC), considerando o percentual de USUÁRIOS que responderam que conhecem os mecanismos de reclamação, de forma espontânea (pesquisa não estimulada). Dessa forma, o Indicador de Satisfação e Conhecimento se dará pela somatória dos mencionados índices (IS + IC), cuja pontuação de cada índice será de:

- Para o Índice de Satisfação:

Se $IS \geq 90\%$	25 pontos
Se $70\% \leq IS < 90\%$	20 pontos
Se $30\% \leq IS < 70\%$	10 pontos
Se $IS < 30\%$	00 pontos

- Para o Índice de Conhecimento:

Se $IC \geq 40\%$	05 pontos
Se $5\% \leq IC < 40\%$	02 pontos
Se $0\% \leq IC < 5\%$	00 pontos

ANEXO I
PESQUISA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

A Pesquisa para avaliação do serviço de limpeza urbana e coleta de resíduos sólidos deverá ser realizada trimestralmente, por meio de questionário aplicado aos USUÁRIOS.

Poderá ser contratada empresa especializada para a realização da pesquisa. As pesquisas realizadas pela ENTIDADE REGULADORA terão os custos arcados pelo PODER CONCEDENTE.

O questionário deverá ser estruturado de acordo com o objetivo da pesquisa, contendo perguntas abertas e fechadas, abrangendo questões que permitam a avaliação dos seguintes itens: grau de satisfação e nível de tratamento dispensado aos USUÁRIOS; prioridades a serem consideradas no atendimento; instrumentos de informação e divulgação do serviço de limpeza urbana e coleta de resíduos sólidos; expectativas dos USUÁRIOS quanto à melhoria do serviço; ações propostas para melhoria do serviço; entre outros.

A amostra deverá ser definida de maneira que a margem de erro tolerável para as informações seja de até 5% (cinco por cento), para um grau de confiança de 95% (noventa e cinco por cento). Os resultados apurados deverão ser processados e apresentados contendo indicadores estatísticos, demonstração dos resultados e as respectivas análises, assim como as recomendações de estratégias e ações para melhorar a execução do serviço de limpeza urbana e coleta de resíduos sólidos.