



EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº [•]/[•]

PROCESSO Nº [•]/[•]

**ANEXO V
INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO**



Rua João Emílio, 100 - Centro - Navegantes - SC

CEP: 88370-446

"Doe órgãos! Doe sangue! Salve Vidas"



1. INTRODUÇÃO

Nos termos do art. 6º da Lei federal nº 8.987/1995 e do CONTRATO, a CONCESSÃO pressupõe a prestação de serviço adequado aos USUÁRIOS, sendo considerado serviço adequado aquele que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Diante disso, nos tópicos a seguir constam os parâmetros de qualidade e desempenho dos SERVIÇOS a serem atendidos pela CONCESSIONÁRIA durante todo o prazo de vigência do CONTRATO, com vista a incentivar a adequada e satisfatória gestão de resíduos no MUNICÍPIO.

Os indicadores de desempenho são instrumentos importantes para que os serviços objeto do contrato sejam executados de forma eficiente, eficaz e sustentável, tanto do ponto de vista econômico quanto ambiental e social, trazendo melhorias à qualidade de vida da população. Constam, ainda, no presente Anexo a periodicidade de apuração de cada indicador, o procedimento de aferição pelo ENTE REGULADOR e o percentual de redução a ser aplicado nas TARIFAS no caso de não atendimento pela CONCESSIONÁRIA dos níveis mínimos exigidos.

2. INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO

Nos tópicos a seguir estão demonstrados os indicadores de qualidade e desempenho a serem observados pela CONCESSIONÁRIA durante toda a CONCESSÃO.

2.1. Indicador de Coleta de Resíduos (ICR)

O Indicador de Coleta de Resíduos tem por objetivo avaliar a regularidade através dos registros no sistema de monitoramento, em tempo real, dos setores de coleta percorridos pelos veículos de coleta, confrontando-os com o Plano de Trabalho apresentado pela CONCESSIONÁRIA nos termos do CONTRATO.

Os registros deverão ser disponibilizados em tempo real para a fiscalização do PODER CONCEDENTE. Cada setor de coleta representará um registro no sistema. Da análise dos registros serão verificadas as irregularidades validadas e determinada a nota de regularidade.

Os Registros de Irregularidade (RI) serão confirmados quando:

- Não for executado um itinerário no dia;
- Não for cumprida uma regularidade (fora do intervalo de horário).

Os registros no sistema deverão ser apresentados na forma de percentuais de atendimento, possibilitando sua avaliação de desempenho e qualidade.





Indicador de Coleta de Resíduos	
Variação do Registro de Irregularidade	Nota
0% a 5%	1 ponto
5,1% a 10%	0,75 pontos
10,1% a 15%	0,50 pontos
15,1% a 20%	0,25 pontos
Acima de 20%	0 pontos

O Indicador de Coleta de Resíduos será avaliado a partir a emissão da ORDEM DE SERVIÇO.

2.2. Indicador de Atendimento ao Usuário (IAU)

O Indicador de Atendimento ao Usuário (IAU) tem por objetivo avaliar a regularidade do número de reclamações procedentes e validadas pela Central de Atendimento ao Usuário. Será admitida como máxima a quantidade de 0,3% (zero vírgula três por cento) da população do MUNICÍPIO em reclamações mensais pertinentes.

A Central de Atendimento ao Usuário deverá ser implantada e operada pela CONCESSIONÁRIA.

A aferição do cumprimento das metas deste item será feita mediante a aplicação da seguinte fórmula de cálculo:

$$IAU = M / NR$$

Onde:

IAU = Indicador de Atendimento ao Usuário

NR = Número de reclamações procedentes e validadas mensais

M = 0,3% da população total do MUNICÍPIO segundo as estimativas do IBGE

Para resultado de Índice de Atendimento ao Usuário > 1, considera-se 1.

O Indicador de Atendimento ao Usuário será avaliado a partir a emissão da ORDEM DE SERVIÇO.

2.3. Indicador de Atendimento ao Programa de Educação Ambiental (IPEA)

O Indicador de Atendimento ao Programa de Educação Ambiental tem por objetivo avaliar se as atividades do Programa de Educação Ambiental estão sendo executadas conforme o Plano de Trabalho apresentado pela CONCESSIONÁRIA nos termos do CONTRATO. A aferição desse indicador será feita mediante a aplicação da seguinte fórmula de cálculo:

$$IPEA = (AE / AP) * 10$$





Onde:

IPEA = Indicador de Atendimento ao Programa de Educação Ambiental

AE = Ações de Educação Ambiental Executadas no mês

AP = Ações de Educação Ambiental Planejadas no mês, conforme o Plano de Trabalho

Para resultado de Índice de Atendimento ao Programa de Educação Ambiental > 1, considera-se 1.

O Indicador de Atendimento ao Programa de Educação Ambiental será avaliado a partir a emissão da ORDEM DE SERVIÇO.

2.4. Indicador de Disponibilização de Contêineres (IDC)

O Indicador de Disponibilização de Contêineres tem por objetivo avaliar a disponibilização pós-implantação, em plena condição de operação, dos contêineres de superfície ou enterrados, destinados à coleta domiciliar e seletiva do MUNICÍPIO através dos registros no sistema de monitoramento, confrontando-os com a previsão de disponibilização contida no Plano de Trabalho apresentado pela CONCESSIONÁRIA nos termos do CONTRATO.

Entende-se como disponibilização, o quantitativo de contêineres após sua implantação e o período mensal de operação. Os registros deverão ser disponibilizados para a fiscalização do PODER CONCEDENTE. Cada contêiner terá sua identificação que representará um registro no sistema que deverá alcançar os seguintes valores para este indicador:

Indicador de disponibilização de Contêineres	
Variação do Registro de Disponibilização	Nota
Acima de 99,9%	1 ponto
99,0% a 99,9%	0,75 pontos
98,0% a 98,9%	0,50 pontos
97,0% a 97,9%	0,25 pontos
Abaixo de 97,0%	0 pontos

O Indicador de Disponibilização de Contêineres será avaliado a partir da implementação de cada um dos contêineres conforme prazos previstos no TERMO DE REFERÊNCIA.

2.5. Indicador de Disponibilização de Ecopontos (IDE)

O Indicador de Disponibilização de Ecopontos tem por objetivo avaliar a disponibilização pós-implantação, em plena operação, dos ecopontos destinados ao recebimento de resíduos pela municipalidade, confrontando-os com a previsão de disponibilização contida no Plano de Trabalho apresentado pela CONCESSIONÁRIA nos termos do CONTRATO.





Entende-se como disponibilização os quantitativos de ecopontos após sua instalação e o período mensal de operação, sendo:

- Dias de operação ao mês;
- Horas de operação ao dia.

Cada ecoponto terá seu registro de operação. Os registros deverão ser disponibilizados a fiscalização do PODER CONCEDENTE e devem alcançar os seguintes valores para este indicador:

Indicador de Disponibilização de Ecopontos	
Variação do Registro de Disponibilização	Nota
Acima de 99,9%	1 ponto
99,0% a 99,9%	0,75 pontos
98,0% a 98,9%	0,50 pontos
97,0% a 97,9%	0,25 pontos
Abaixo de 97,0%	0 pontos

O Indicador de Disponibilização de Ecopontos será avaliado a partir da implementação de cada um dos ecopontos conforme prazos previstos no TERMO DE REFERÊNCIA.

3. AVALIAÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO

A Nota de Avaliação Mensal e Anual dos SERVIÇOS corresponderá ao resultado ponderado de 4 (quatro) a 5 (cinco) indicadores, de acordo com os seguintes períodos e fórmulas:

1º ano da CONCESSÃO:

Avaliação Mensal:

$$\text{Nam} = (0,50 \times \text{ICR}) + (0,20 \times \text{IAU}) + (0,20 \times \text{IPEA}) + 0,10 (\text{IDE})$$

Avaliação Anual:

N

2º ano até o término da CONCESSÃO:

Avaliação Mensal:

$$\text{Nam} = (0,50 \times \text{ICR}) + (0,20 \times \text{IAU}) + (0,15 \times \text{IPEA}) + (0,10 \times \text{IDC}) + 0,05 (\text{IDE})$$

Avaliação Anual:

N





Onde:

NAm = Nota de Avaliação Mensal

Σ NAm = somatório de Avaliações Mensais

ICR = Indicador de Coleta de Resíduos

IAU = Indicador de Atendimento ao Usuário

IPEA = Indicador de Atendimento do Programa de Educação Ambiental

IDC = Indicador de Disponibilização de Contêineres

IDE = Indicador de Disponibilização de Ecopontos

N = Número de meses em que a NAm foi aferida no ano.

A Nota de Avaliação Anual dos SERVIÇOS corresponderá ao resultado da somatória das Notas de Avaliação Mensal (Σ NAm) dividido pelo número de meses em que a NAm foi aferida no ano (N), conforme segue:

Nível de Desempenho da Concessionária

Nível de Desempenho	Descrição
Ótimo	Σ NAm \div N de 0,95 a 1
Bom	Σ NAm \div N de 0,90 a 0,949
Regular	Σ NAm \div N de 0,85 a 0,899
Ruim	Σ NAm \div N de 0,80 a 0,849
Inaceitável	Σ NAm \div N abaixo de 0,80

A ocorrência de uma Nota de Avaliação Anual inferior a 0,95 (nove e cinco centésimos), correspondente ao nível de desempenho bom, regular, ruim ou inaceitável, conforme determinado abaixo, e acarretará a CONCESSIONÁRIA uma redução no valor anual da TARIFA de seguinte forma:

- Nível de desempenho bom: redução de 2,5% no próximo reajuste da TARIFA.
- Nível de desempenho regular: redução de 5,0% no próximo reajuste da TARIFA.
- Nível de desempenho ruim: redução de 7,5% no próximo reajuste da TARIFA.
- Nível de desempenho inaceitável: redução de 10% no próximo reajuste da TARIFA.

Caso ocorra a redução no valor da TARIFA, de acordo com os parâmetros indicados acima, esta não será acumulativa para o próximo ano, ou seja, o valor base a ser considerado para o reajuste sempre será o valor da tarifa reajustada, sem a aplicação da redução.

O valor máximo de redução atrelada a avaliação de desempenho prevista neste Anexo é de 10% (dez por cento) no valor da TARIFA.

