



ANEXO IV – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

1. O objeto da presente licitação será avaliada regularmente com base em indicadores de desempenho, desenvolvidos para medir aspectos como qualidade, eficiência, continuidade, regularidade, responsabilidade social e satisfação do usuário, conforme estabelecido nos arts. 7º, 117, 142 e 147 da Lei nº 14.133/2021, no art. 6º da Lei nº 8.987/1995 e na legislação municipal.

1.1. Quadro de Indicadores de Desempenho

A prestação dos serviços funerários, objeto da presente concessão será permanentemente avaliada com base em indicadores de desempenho, estruturados para aferir a qualidade, eficiência, continuidade, regularidade, responsabilidade social e satisfação do usuário.

O sistema de mensuração de desempenho tem como finalidade averiguar o nível do serviço prestado pela concessionária e verificar se a mesma satisfaz os requisitos mínimos, exigidos em edital, contrato e seus respectivos anexos, para a prestação dos serviços listados no processo licitatório. A mensuração de desempenho é representada por uma nota final atribuída ao Quadro de Indicadores de Desempenho

Periodicidade: A avaliação será trimestral, realizada pela Comissão Fiscalizadora, definida pelo Poder Concedente.

1 Indicadores de Desempenho

Os indicadores de desempenho relacionados a seguir têm como objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.

A aferição e medição dos serviços prestados será feita através de 3 indicadores principais:

- Índice de Qualidade (IQ): avalia a qualidade dos serviços prestados através de pesquisa de opinião realizada diretamente com os Usuários.
- Índice de Disponibilidade (ID): avalia o nível de disponibilidade da infraestrutura e dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.



Prefeitura Municipal de São Vicente

Cidade Monumento da História Pátria

Cellula Mater da Nacionalidade

- Índice de Conformidade (IC): avalia a conformidade com as normas, certidões, licenças e relatórios exigidos.

A Nota de Desempenho (ND) será calculada pela fórmula:

$$ND = (0,30 \times IQ) + (0,35 \times ID) + (0,35 \times IC)$$

a Índice de Qualidade (IQ)

O índice de qualidade IQ terá o peso de 30% na Nota de Desempenho e será composto pela nota de avaliação do Usuários.

O indicador de qualidade será obtido através de Pesquisas de Satisfação por meio de levantamento realizado pela Concessionária junto aos usuários em ao menos 80% (oitenta por cento) do total de serviços realizados ao mês.

A pesquisa deverá ser realizada junto aos usuários do serviço abordando todas as áreas de prestação de serviços. Os entrevistados classificarão a qualidade dos serviços conforme abaixo:

CONCEITO	NOTA
Ótimo	5
Muito Bom	4
Bom	3
Regular	2
Ruim	1

O Índice de Qualidade será obtido conforme a nota de satisfação, calculada pela média ponderada do resultado obtido, ou seja, a nota final para avaliação será resultado da ponderação entre o percentual de cada conceito e sua respectiva nota (por exemplo: pesquisa resulta em 70% de ótimo e 30% de regular, a nota final será: $0,7 \times 5 + 0,3 \times 2 = 4,1$):



NOTA	Índice (IQ)
4,1 a 5,0	1
3,1 a 4,0	0,75
2,1 a 3,0	0,50
1,1 a 2,0	0,25
Nota 1	0

b Índice de Disponibilidade (ID)

O índice de Disponibilidade (ID) pretende retratar a disponibilidade da infraestrutura para o adequado atendimento dos usuários.

Este item terá o peso de 35% na Nota final de Desempenho.

Os itens avaliados foram divididos em três grupos, para fins de definição da periodicidade e dos critérios de desempenho, cada um deles com o peso de 33,33% na nota de Disponibilidade.

A averiguação será a seguinte para cada grupo:

- Predial Civil: periodicidade trimestral, devendo ocorrer 1 (uma) vistoria a cada trimestre.
- Limpeza & Higiene: as vistorias devem ocorrer 1 (uma) vistoria a cada trimestre.
- Câmara Fria: periodicidade trimestral, devendo ocorrer 1 (uma) vistoria a cada trimestre. Neste item deverá ser verificada a adequação do uso e manutenção da(s) câmara(s) fria(s) existente(s).

Para cada setor foram definidos os itens específicos, que devem ter a sua disponibilidade avaliada, conforme tabela a seguir:



Prefeitura Municipal de São Vicente

Cidade Monumento da História Pátria

Cellula Mater da Nacionalidade

	GRUPOS	QUANTIDADE DE ITENS	ITENS
1	PREDIAL	9	Pisos, Revestimentos de paredes, Cobertura, Portas, Vidros, Bebedouros, Lixeiras, Paisagismo e Mobiliário.
2	LIMPEZA E HIGIENE	5	Limpeza dos Sanitários, Limpeza das áreas de alimentação, Limpeza dos acessos, Limpeza das áreas comuns, Limpeza dos jardins.
3	CÂMARA FRIA	1	Câmara Fria

Os itens descritos serão medidos através de verificações in loco. Cada um dos indicadores receberá uma nota, na escala de 1 (um) a 5 (cinco), sendo 1 a pior avaliação e 5 a melhor avaliação.

A média aritmética de todos os indicadores gerará uma Nota de Adequação. A partir da Nota de Adequação será obtido o índice de Disponibilidade, de acordo com os seguintes parâmetros:

NOTA	Índice (IQ)
4,1 a 5,0	1
3,1 a 4,0	0,75
2,1 a 3,0	0,50
1,1 a 2,0	0,25
Nota 1	0

c Índice de Conformidade IC



Prefeitura Municipal de São Vicente

*Cidade Monumento da História Pátria
Cellula Mater da Nacionalidade*

O Índice de Conformidade (IC) pretende retratar a conformidade das instalações em relação a aspectos relevantes para sua operação segura e eficiente.

Seu peso na Nota de Desempenho é 35% sendo composto por meio de três indicadores:

- Conformidade às Normas de Segurança (CN): avalia a conformidade das instalações da concessionária às exigências de alvarás de funcionamento dos equipamentos.
- Conformidade Ambiental (CA): avalia o cumprimento do item de "Licença Ambiental".

As notas de cada um dos três Indicadores serão determinadas pela avaliação: Atende ou Não Atende, sendo que: Atende = 1,0 e Não Atende = 0,0.

A mensuração do índice de Conformidade será feita como média ponderada dos três Indicadores avaliados, obedecendo aos seguintes pesos:

INDICADOR	PESO (%)
Conformidade às Normas de Segurança (CN)	50
Conformidade Ambiental (CA)	50

Conformidade às Normas de Segurança

Será considerado atendido esse indicador quando a CONCESSIONÁRIA apresentar todos os alvarás de funcionamento dentro do prazo de validade.

Conformidade Ambiental

Será considerado atendido esse indicador quando a CONCESSIONÁRIA apresentar as licenças ambientais dentro do



prazo de validade.

2 Procedimento de Avaliação

O Poder Concedente deverá calcular os índices de Qualidade (IQ), Disponibilidade (ID) e Conformidade (IC) conforme explicitado anteriormente.

O Poder Concedente deve elaborar, trimestralmente, o Relatório de Desempenho, contendo os dados relativos a todos os indicadores explicitados. O Relatório deve conter as atualizações periódicas previstas para cada indicador de desempenho.

Caso não seja realizada a avaliação do IQ no trimestre deverá ser adotada a nota do levantamento anterior.

Caso não seja realizada a avaliação do ID ou do IC no trimestre deverá ser adotada a nota máxima.

Cada um dos índices fornecerá uma nota, situada entre 0 (zero) e 1 (um). A partir dos resultados de cada um dos índices, será possível obter a Nota de Desempenho (ND), conforme fórmula apresentada anteriormente.

A Nota de Desempenho também será um número entre 0 e 1,0.

O Poder Concedente encaminhará trimestralmente sua Nota de Desempenho à Concessionária, podendo esta concordar ou discordar dos resultados. Em caso de discordância, a Concessionária deverá apresentar, por escrito, a motivação técnica da discordância.

Após reanálise por pelo Poder Concedente será emitido parecer final da Nota de Desempenho, podendo o resultado ser auditado por equipe independente caso não haja concordância de ambas as partes.



Prefeitura Municipal de São Vicente

*Cidade Monumento da História Pátria
Cellula Mater da Nacionalidade*

Caso a Nota de Desempenho esteja abaixo de 0,90 a CONCESSIONÁRIA estará sujeita às Penalidade descritas a seguir.

3 Penalidades

A partir do resultado da Nota de Desempenho, a Concessionária estará sujeita a aplicação de penalidades, na forma de multa pecuniária, calculada sobre a Receita Bruta do trimestre anterior ao da avaliação.

O valor da penalidade será calculado conforme a tabela a seguir:

Entre 0,85 e 0,89	0,3% da Receita Bruta
Entre 0,80 e 0,84	0,5% da Receita Bruta
Entre 0,75 e 0,79	0,7% da Receita Bruta
Entre 0,70 e 0,74	0,9% da Receita Bruta
Entre 0,60 e 0,69	1,1% da Receita Bruta
Entre 0,25 e 0,59	1,3% da Receita Bruta
Menor que 0,25	1,5% da Receita Bruta

A aferição das Notas de Desempenho terá início a contar do 6º mês após o início da operação.

Se no período de um ano a Concessionária obtiver 3 notas de desempenho menor que 0,25 o Poder Concedente poderá declarar a caducidade do contrato, devendo para isso seguir o que define o contrato de concessão.

Elaborado por:

Marcelo Gurgel
Assessoria – GP

José Cláudio Aude
Secretário Adjunto – Serviços Públicos