



ANEXO VII

INDICADORES DE DESEMPENHO

CONCESSÃO COMUM PARA CONSTRUÇÃO DE UM NOVO CEMITÉRIO PRIVADO, COM A IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS SERVIÇOS CEMITERIAIS E FUNERÁRIOS NA ÁREA DE CONCESSÃO.

ANGRA DOS REIS/RJ, 2025



1. INDICADORES DE DESEMPENHO

O presente Anexo tem como objetivo descrever o SISTEMA DE DESEMPENHO composto pelos INDICADORES DE DESEMPENHO [ID].

A avaliação do desempenho da CONCESSIONÁRIA será realizada por meio da apuração, cálculo e aplicação do ID, medição da qualidade da prestação dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA baseado nos INDICADORES DE DESEMPENHO apresentados neste documento, servindo como balizador para eventual reajuste tarifário.

O cálculo dos INDICADORES DE DESEMPENHO que compõem o **ID** será feito anualmente. O índice apurado influenciará diretamente no cálculo do valor do reajuste das tarifas subsequentes à apuração, até que nova apuração semestral seja realizada.

O PODER CONCEDENTE, através dos gestores do contrato, analisará as informações e promoverá as diligências necessárias à elaboração de um parecer sobre o real desempenho apresentado pela CONCESSIONÁRIA e sugestões de melhoria do seu desempenho, se for o caso. Para diligência das informações, o PODER CONCEDENTE utilizará:

- Inspeções amostrais para verificação dos critérios de qualidade e disponibilidade.
- Análise da documentação produzida e apresentada pela CONCESSIONÁRIA;
- Análise de informações prestadas pelos USUÁRIOS;

1.1. RELATÓRIO DE DESEMPENHO

O cálculo do **ID** deverá constar no RELATÓRIO DE DESEMPENHO que será entregue pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE e deverá conter:



- Informações sobre o cálculo do ID, conforme o detalhamento contido neste Anexo;
- Informações sobre o cálculo dos INDICADORES DE DESEMPENHO;
- Histórico de cada indicador e o detalhamento de todas as medições realizadas no período, bem como fonte dos dados, responsável pela coleta;
- Resultado das Pesquisas qualitativas e quantitativas junto aos CLIENTES dos SERVIÇOS CEMITERIAIS a serem prestados pelas CONCESSIONÁRIAS.

2. ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID)

O ÍNDICE DE DESEMPENHO é composto pela apuração e ponderação de cinco sub-índices de desempenho principais:

2.1. Sub-Índice de Infraestruturas (IE) – Avalia a disponibilidade e a qualidade das infraestruturas da CONCESSIONÁRIA;

2.2. Sub-Índice de Serviços (IS) – Avalia a qualidade dos materiais e dos serviços nos cemitérios na ÁREA DE CONCESSÃO;

2.3. Sub-Índice de Práticas Ambientais (IPA) – Avalia o compromisso e o grau de envolvimento da CONCESSIONÁRIA com as boas práticas ambientais;

2.4. Sub-Índice de Atendimento ao Cliente (IAC) – Avalia o nível de satisfação dos USUÁRIOS com a qualidade dos SERVIÇOS CEMITERIAIS prestados pela CONCESSIONÁRIA.

O resultado da apuração do ÍNDICE DE DESEMPENHO será representado por um número adimensional (nota), situado entre 1 (um) e 5 (cinco), sendo que 1 (um) representa a pior avaliação possível e 4 (quatro) a melhor avaliação possível a ser obtida pela CONCESSIONÁRIA, conforme tabela abaixo:



NOTAS
5 - Supera as Expectativas ou Metas
4- Atende Totalmente às expectativas ou metas em nível satisfatório
3- Atende Parcialmente às expectativas ou metas em nível satisfatório
2- Atende Parcialmente às expectativas ou metas em nível insatisfatório
1- Metas ou expectativas totalmente Descumpridas ou não atendidas

A partir dos resultados apurados de cada um dos quatro índices (IE, IS, IPA e IAC) será calculado o ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID). Os quatro índices terão peso de 25% (vinte e cinco por cento). Desta forma, o ÍNDICE DE DESEMPENHO será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$ID = 25\% \times IE + 25\% \times IS + 25\% \times IAC + 25\% \times IPA$$

Em que:

ID = ÍNDICE DE DESEMPENHO

IE = SUB-ÍNDICE DE INFRAESTRUTURAS

IS = SUB-ÍNDICE DE SERVIÇOS

IAC = SUB-ÍNDICE DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

IPA = SUB-ÍNDICE DE PRÁTICAS AMBIENTAIS

Somente no cálculo final do ÍNDICE DE DESEMPENHO deverão ser feitos arredondamentos para definição da classificação final obtida pela CONCESSIONÁRIA, considerando as seguintes regras:

Se a primeira casa decimal for maior ou igual a 5, a classificação final será arredondada para o nível superior.

Se a primeira casa decimal for menor a 5, a classificação final será arredondada para o nível inferior.



2.1. Sub-Índice de Infraestruturas (IE)

Avalia a disponibilidade e a qualidade das seguintes infraestruturas nos cemitérios:

- Qualidade dos Prédios e Vias de Acesso
- Limpeza (Mato, Entulho e Sujeira)
- Atendimento Cronograma de Implantação
- Execução de obras conforme projetos apresentados assegurando a qualidade das infraestruturas
- Bom estado de conservação dos espaços (Boa manutenção e conservação destes)
- Velocidade e qualidade conexão Wi-Fi
- Facilidade de utilização de serviços online/digitais

NE: os dois primeiros itens serão avaliados pelos USUÁRIOS, os demais pelos GESTORES DO CONTRATO.

2.2. Sub-Índice de Serviços (IS)

Avalia a qualidade dos seguintes serviços nos cemitérios:

- Qualidade Materiais Empregados no sepultamento
- Qualidade Serviços Adicionais Contratados
- Gama de serviços adicionais ofertados em aderência ao escopo da concessão
- Qualidade nas Construções Tumulares reformadas ou edificadas
- Identificação das ruas internas e dos colaboradores

NE: os dois primeiros itens serão avaliados pelos USUÁRIOS, os demais pelos GESTORES DO CONTRATO.



2.3. Sub-Índice de Práticas Ambientais (IPA)

Avalia o compromisso e o grau de envolvimento da CONCESSIONÁRIA com as boas práticas ambientais:

- Boa vedação das gavetas, garantindo a inexistência de maus odores decorrentes dos processos de decomposição de corpos
- Utilização de Mecanismos de inibição de contaminação de solo e lençol freático decorrentes dos processos de decomposição de corpos
- Destinação adequada de resíduos decorrentes dos processos de exumação
- Destinação adequada de resíduos sólidos em geral
- Existência de Mecanismos e Ferramentas Adequadas de Drenagem Pluvial
- Utilização de Tecnologia LED na iluminação interna e externa do complexo
- Aproveitamento de água da chuva
- Aproveitamento de esgoto doméstico tratado

NE: os dois primeiros itens serão avaliados pelos USUÁRIOS, os demais pelos GESTORES DO CONTRATO.

2.4. Sub-Índice de Atendimento ao Cliente (IAC)

Avalia o nível de satisfação com a qualidade dos atendimentos aos USUÁRIOS prestados pela CONCESSIONÁRIA.

- Qualidade Atendimento Equipe Administrativa
- Qualidade Atendimento Equipe Operacional
- Vigência Cursos, PPRA PCMSO e NRs Equipe
- Reclamações no Procon Inferiores a 05 no intervalo
- Eficiência e celeridade na entrega de informações ao Gest quando solicitado



NE: os dois primeiros itens serão avaliados pelos USUÁRIOS, os demais pelos GESTORES DO CONTRATO.

3. MECANISMOS UTILIZADOS PARA DOSIMETRIA

Serão utilizados os seguintes mecanismos para subsidiar as avaliações dos sub-índices na composição do **ID**:

- Software de Avaliação de Desempenho
- Aplicação se dará por um funcionário da CONCESSIONÁRIA
- Período não superior a 7 dias do sepultamento
- Presencialmente
- Dados e Assinatura do Titular do Jazigo
- Penalização quando resultado for abaixo de 75%
- Penalização pecuniária nos reajustes tarifários
- Avaliação anual dos Indicadores de Desempenho
- Concessionária enviará banco de dados da avaliação de client para VERIFICADOR INDEPENDENTE com banco de dad criptografado sem possibilidade de edição pela CONCESSIONÁR
- GESTOR DO CONTRATO fará análise das avaliações dos client com base no banco de dados recebido da CONCESSIONÁRIA