

**ANEXO 02 – DO CONTRATO
CADERNO DE INDICADORES**

VERSÃO PRELIMINAR

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	5
2	CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA.....	6
2.1	Meio de avaliação conforme as etapas contratuais	6
3	SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.....	8
3.1	Aspectos Gerais.....	8
4	INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS	9
4.1.	Índice de atendimento da Coleta Urbana (ICU)	11
4.2.	Índice de atendimento da Coleta Seletiva (ICS)	11
4.3.	Índice de Qualidade da Estação de Transbordo e Compostagem (IQETC)	12
4.4.	Índice de Qualidade do Ecoponto (IQEC)	15
4.5.	Índice de Qualidade Aterro Sanitário (IQATS)	17
4.6.	Índice de Satisfação da População (ISP)	20
5	NOTA SEMESTRAL DE DESEMPENHO - NSD.....	22
6	NOTA ANUAL DE DESEMPENHO – NAD.....	23
6.1.	Considerações para o cálculo da Nota Anual de Desempenho dos serviços atrelados à Tarifa	23
6.2.	Análise de desempenho	24
7	REMUNERAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA.....	25

LISTA DE TABELA

Tabela 1- Indicadores de Desempenho dos Serviços.....	10
Tabela 2. Índice de atendimento da coleta de resíduos urbana.....	11
Tabela 3 - Nota do ICD ao longo da vida do projeto.....	11
Tabela 4 - Período de implantação da Coleta Seletiva por setores.	Error!
Bookmark not defined.	
Tabela 5 - Índice de Atendimento da Coleta Seletiva.....	12
Tabela 6 - Nota do ICS ao longo da vida do projeto.....	12
Tabela 7 - Índice de qualidade da IQETC.....	13
Tabela 8 - Formulário para aferição do identificar de pontuação das instalações da estação de transbordo e compostagem (IQETC).	14
Tabela 9 - Índice de qualidade do Ecoponto.....	15
Tabela 10 - Formulário para aferição de pontuação das instalações do ecoponto (Nec).	16
Tabela 11 - Índice de qualidade do Aterro Sanitário.	17
Tabela 12 - Formulário para aferição do identificar da pontuação das instalações do aterro sanitário (Nats).....	18
Tabela 13 - Nota de conversão do ISP.....	21
Tabela 14 - Peso dos Indicadores de Desempenho da Composição da NSD....	22
Tabela 15 - Níveis de desempenho e pontuações.	24

LITA DE FIGURA

Figura 1 - Ciclo de Fiscalização.....	8
---------------------------------------	---

VERSÃO PRELIMINAR

1 INTRODUÇÃO

O presente ANEXO integra o EDITAL DE LICITAÇÃO, na modalidade de Concorrência Pública, com vistas à seleção da proposta mais vantajosa para a celebração de Contrato de concessão dos serviços de públicos coleta e transporte de resíduos recicláveis; implantação de central de triagem de resíduos recicláveis; implantação e operação de estação de transbordo; implantação, operação de ecoponto; implantação de compostagem para os resíduos oriundos de poda da limpeza urbana e massa verde dos ecopontos; coleta, transporte e disposição final dos resíduos sólidos urbanos gerados do Município de Pontes e Lacerda/MT, mediante CONCESSÃO ADMINISTRATIVA e em conformidade com o EDITAL e seus ANEXOS.

Nos termos do art. 6º da Lei federal nº 8.987/1995, 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.

Este documento disciplina o sistema de mensuração de desempenho da CONCESSIONÁRIA, destinado à permanente e constante avaliação da qualidade dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA, por intermédio dos indicadores de desempenho, os quais impactarão a contraprestação.

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.

Este documento inclui informações essenciais sobre o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, destacando a frequência com que cada indicador será apurado, o método de verificação adotado pelo PODER CONCEDENTE, e a introdução de duas avaliações-chave: a Nota Semestral de Desempenho (NSD) e a Nota Anual de Desempenho (NAD).

2 CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA

O valor da contraprestação mensal efetiva devida à concessionária é composta de parcela variável calculada com base na nota anual de desempenho (NAD) atribuída ao sistema de mensuração de desempenho dos serviços.

A CONTRAPRESTAÇÃO é composta por duas parcelas, uma FIXA, que corresponde a 95% (noventa e cinco por cento) do valor da CONTRAPRESTAÇÃO DE REFERÊNCIA, apresentada no PLANO DE NEGÓCIOS REFERENCIAL.

A PARCELA VARIÁVEL corresponde a 5% (cinco por cento) do valor da CONTRAPRESTAÇÃO DE REFERÊNCIA apresentada no PLANO DE NEGÓCIOS REFERENCIAL, descontada a NOTA ANUAL DE DESEMPENHO. Esta parcela será afetada pelo desempenho da CONCESSIONÁRIA na prestação desses serviços.

Será atribuída uma nota ao desempenho da CONCESSIONÁRIA na execução dos SERVIÇOS semestralmente, em conformidade com o sistema de avaliação semestral de desempenho. A avaliação de desempenho da CONCESSIONÁRIA será mensurada por meio de indicadores de desempenho mensuráveis de forma objetiva, com o propósito de direcionar a CONCESSIONÁRIA a alcançar os níveis ideais de desempenho na prestação dos SERVIÇOS.

Cada indicador será aferido com periodicidade semestral e as notas serão atribuídas de acordo com critérios de avaliação dos indicadores. A nota de cada indicador de desempenho poderá variar de 0 (zero) - nota mínima, a 100 (cem) - nota máxima.

A CONCESSIONÁRIA será avaliada semestralmente pelo MUNICÍPIO para a aferição da Nota Semestral de Desempenho (NSD), através de avaliações e relatórios semestrais. No 1º dia útil do mês subsequente ao mês de referência da semestralidade, o PODER CONCEDENTE apurará os indicadores de desempenho e calculará a NSD para a semestralidade de referência.

Ao final de dois semestres será calculado a Nota Anual de Desempenho (NAD), tendo como valor da NAD e média das duas NSD de cada semestralidade.

2.1 Meio de avaliação conforme as etapas contratuais

A NSD passará a ser avaliada pelo PODER CONCEDENTE a partir do 9º mês após a emissão da ORDEM DE SERVIÇO para o início da prestação dos serviços.

Do 1º mês de vigência do contrato até o 9º mês após a emissão da ordem de serviço aludida a NSD, a CONCESSIONÁRIA não será avaliada através dos critérios estipulados neste anexo, não sofrendo glosa no valor da CONTRAPRESTAÇÃO a este título.

VERSÃO PRELIMINAR

3 SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

3.1 Aspectos Gerais

A NOTA ANUAL DE DESEMPENHO (NAD) será utilizada para cálculo da PARCELA VARIÁVEL que compõe a CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA.

Para fins de apuração da contraprestação mensal efetiva, a NAD será considerada igual a 100 (cem).

O sistema de mensuração de desempenho dos serviços atrelados à PARCELA VARIÁVEL é composto de ciclos de fiscalização.

Cada ciclo de fiscalização dura 1 (um) ano, sendo que o primeiro ciclo de fiscalização se inicia no 9º mês após a emissão da ORDEM DE SERVIÇO.

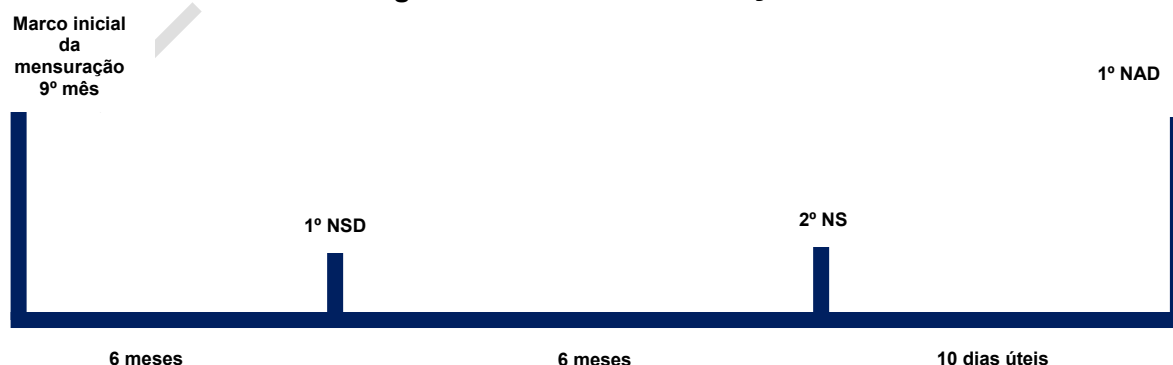
O ciclo de fiscalização é marcado por três entregas: 2 (duas) Nota Semestrais de Desempenho (NSD) e 1 (uma) Nota Anual de Desempenho dos serviços (NAD). Cada entrega deve ser acompanhada de um relatório abordando os indicadores de desempenho aferidos e seus impactos na respectiva nota.

A NAD deve ser emitida a cada duas NSD, em até 10 (dez) dias úteis após a emissão da segunda NSD de cada ciclo de fiscalização de referência.

A entrega, pelo PODER CONCEDENTE da segunda NSD em um ciclo de fiscalização completa 1 (um) ano e marca o início do próximo ciclo, padrão vigente até o fim da concessão.

O CICLO DE FISCALIZAÇÃO pode ser representado pelo esquema abaixo:

Figura 1 - Ciclo de Fiscalização.



Fonte: IPGC, 2023, adaptado por Sigga Ambiental.

4 INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

Os indicadores do Sistema de Mensuração de Desempenho dos Serviços (SMD) poderá ser revisto pelo Poder Concedente, por ocasião da revisão ordinária do contrato.

O SMD é composto por 6 (seis) indicadores de desempenho conforme apresentado na **Tabela 1**:

VERSÃO PRELIMINAR

Tabela 1- Indicadores de Desempenho dos Serviços.

TEMA	INDICADORES DE DESEMPENHO	FÓRMULA	UNIDADE DE MEDIDA	PERIODICIDADE DE AFERIÇÃO
Coleta de Resíduos Sólidos	Índice de atendimento da Coleta Urbana (ICU)	$ICU = \frac{Qr}{Qp} * 100$	Qr = Quantidade de rotas realizadas Qp = Quantidade de rotas planejadas	Semestral
Coleta Seletiva	Índice de atendimento da Coleta Seletiva (ICS)	$ICS = \frac{Qr}{Qp} * 100$	Qr = Quantidade de rotas realizadas Qp = Quantidade de rotas planejadas	Semestral
Estação de Transbordo e Compostagem	Índice de Qualidade da Unidade de Transbordo (IQETC)	$IQETC = \frac{Netc}{30} * 100$	Netc = pontuação das instalações da estação de transbordo triagem e compostagem	Semestral
Ecoponto	Índice de Qualidade do Ecoponto (IQEC)	$IQEC = \frac{Nec}{30} * 100$	Nec = pontuação das instalações do Ecoponto	Semestral
Disposição final RSU	Índice de Qualidade do Aterro Sanitário (IQATS)	$IQATS = \frac{Nats}{30} * 100$	Nats = pontuação das instalações do aterro sanitário	Semestral
Geral	Índice de Satisfação da População com os serviços (ISP)	$ISP = \frac{\sum Ni}{n} * 100$	Ni = Nota média dada por cidadão entrevistado número i n = Quantitativo total de cidadãos entrevistados	Semestral

A seguir são descritos cada um dos indicadores de desempenho que compõem a nota semestral de desempenho dos serviços (NSD).

4.1. Índice de atendimento da Coleta Urbana (ICU)

O ICU tem o objetivo de avaliar a CONCESSIONÁRIA no que tange ao atendimento das 08 (oito) rotas de coleta domiciliar urbana, no município de Pontes e Lacerda/MT, apresentadas no caderno de engenharia, ou novo plano de trabalho vigente.

O ICU é aferido da seguinte forma (**Tabela 2**):

Tabela 2. Índice de atendimento da coleta de resíduos urbana.

Forma de medição	Fórmula: $ICU = \frac{Q_r}{Q_p} * 100$ Onde: Qr = Quantidade de rotas realizadas Qp = Quantidade de rotas planejadas no plano de trabalho vigente
Periodicidade de Referência de Aferição	Semestral
Responsável pela Coleta de Dados	Concessionária
Entra em vigor	Seis meses após o início da concessão
Órgão Fiscalizador	Poder concedente

Para fins de cálculo da Nota Semestral Desempenho (NSD), o ICU deve ser convertido em uma nota, conforme apresentado no **Tabela 3**:

Tabela 3 - Nota do ICD ao longo da vida do projeto.

Período	Nota de ICU	
	100	80
Vigência do contrato	ICU => 90%	ICU < 90%

Caso a nota semestral do ICU totalize menos do que 80 durante 2 (dois) NSD consecutivas, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.

4.2. Índice de atendimento da Coleta Seletiva (ICS)

O índice ICS tem o objetivo avaliar a CONCESSIONÁRIA no que tange ao

atendimento das rotas de coleta seletiva na área urbana do município de Pontes e Lacerda/MT, descritas no caderno de engenharia, ou com novo PLANO DE TRABALHO OPERACIONAL proposto pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

O ICS é aferido da seguinte forma (**Tabela 4**):

Tabela 4 - Índice de Atendimento da Coleta Seletiva.

Forma de medição	<p>Fórmula:</p> $ICS = \frac{Qr}{Qp} * 100$ <p>Onde:</p> <p>Qr = Quantidade de rotas realizadas</p> <p>Qp = Quantidade de rotas planejadas no plano de trabalho vigente</p>
Periodicidade de Referência de Aferição	Semestral
Responsável pela Coleta de Dados	Concessionária
Entra em vigor	Um ano após a conceção
Órgão Fiscalizador	Poder concedente

Para fins de cálculo da Nota Semestral de Desempenho (NSD), o ICS deve ser convertido em uma nota, conforme apresentado no **Tabela 5**:

Tabela 5 - Nota do ICS ao longo da vida do projeto.

Período	Nota de ICS	
	100	80
Vigência do contrato	ICS => 90%	ICS < 90%

Caso a nota semestral do ICS totalize menos do que 80 durante 2 (dois) NSD consecutivas, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.

4.3. Índice de Qualidade da Estação de Transbordo e Compostagem (IQETC)

Essa instalação planeja ser implementada 12 (doze) meses após a emissão da

Licença Ambiental de Instalação - LI e deve iniciar suas operações até o final do segundo ano.

O Índice de Qualidade da Unidade (IQETC) tem o objetivo de avaliar as instalações no que tange sua adequação ambiental, social, logística e de segurança.

O IQETC é aferido da seguinte forma (**Tabela 6**):

Tabela 6 - Índice de qualidade da IQETC.

Forma de medição	Fórmula: $IQETC = \frac{Netc}{100} * 100$ Onde: Netc = Pontuação das instalações da Estação de transbordo, e compostagem
Meio de Aferição	Vistoria técnica
Periodicidade de Referência de Aferição	Semestral
Responsável pela Coleta de Dados	Concessionária
Entra em vigor	Dois anos após a conceção
Órgão Fiscalizador	Poder concedente

Para aferição da Nota de Pontuação das Instalações da Unidade de Transbordo e Compostagem (Netc), deverá ser aferido por meio do formulário (**Tabela 7**), com registro fotográfico que comprove as informações requeridas semestralmente pelo PODER CONCEDENTE.

Caso a nota semestral do IQETC totalize valores menores que 50 durante 2 (duas) NSD consecutivas, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95

Tabela 7 - Formulário para aferição do identificar de pontuação das instalações da estação de transbordo e compostagem (IQETC).

Pontuação das Instalações da Estação de Transbordo triagem e Compostagem (Netc).				
Data da Vistoria:				
Técnico da concessionária:				
Fiscal verificador:				
Item	Subitem	Avaliação	Pontuação	Pontos aplicados
Estrutura de apoio	Instalação física do administrativo	Preservado	10	10
		Danificado	5	
		Inexistente	0	
	Manutenção do isolamento físico	Preservado	10	10
		Danificado	5	
		Inexistente	0	
	Manutenção do isolamento visual	Preservado	10	10
		Danificado	5	
		Inexistente	0	
	Manutenção das vias internas	Preservado	10	10
		Danificado	5	
		Inexistente	0	
Balança de pesagem dos resíduos	Em funcionamento	10	10	
	Sem funcionamento	0		
Aspecto Operacional	Quantidade de contêineres e caçambas de entulho para disposição de resíduos	Adequado	10	10
		Inadequado	0	
	Há acúmulo de veículos para despejo dos resíduos nos contêineres e caçambas	Adequado	10	10
		Inadequado	0	
	Há equipamentos disponíveis para a operação da unidade	Sim	10	10
		Não	0	
	Há funcionários utilizando IPI's	Sim	10	10
		Não	0	
Outras informações	Presença de aves ou outros animais	Sim	10	10
		Não	0	
Pontuação final (de 100 pontos totais):				

4.4. Índice de Qualidade do Ecoponto (IQEC)

O Índice de Qualidade do Ecoponto (IQEC) tem o objetivo de avaliar as instalações do Ecoponto no que tange sua adequação ambiental, social, logística e de segurança. O IQEC é aferido da seguinte forma (**Tabela 8**):

Tabela 8 - Índice de qualidade do Ecoponto.

Forma de medição	Fórmula: $IQEC = \frac{Nec}{100} * 100$ Onde: Nec = Pontuação das instalações do ecoponto
Periodicidade de Referência de Aferição	Semestral
Responsável pela Coleta de Dados	Visita técnica a Unidade de Transbordo
Entra em vigor	Um ano após a concepção
Órgão Fiscalizador	Poder concedente

Para aferição da Nota de Pontuação das Instalações do Ecoponto (Nec), deverá ser aferido por meio do formulário (**Tabela 9**), com registro fotográfico que comprove as informações requeridas semestralmente pelo poder concedente.

Tabela 9 - Formulário para aferição de pontuação das instalações do ecoponto (Nec).

Pontuação das Instalações do ecoponto (Nec).				
Data da Vistoria:				
Técnico da concessionária:				
Fiscal verificador:				
Item	Subitem	Avaliação	Pontuação	Pontos aplicados
Estrutura de apoio	Instalação física do administrativo	Preservado	10	10
		Danificado	5	
		Inexistente	0	
	Manutenção do isolamento físico	Preservado	10	10
		Danificado	5	
		Inexistente	0	
	Manutenção do isolamento visual	Preservado	10	10
		Danificado	5	
		Inexistente	0	
	Manutenção dos containers e caçambas bota fora	Preservado	10	10
		Danificado	5	
		Inexistente	0	
	Controle de entrada	Em funcionamento	10	10
		Sem funcionamento	0	
Existe cobertura e proteção para os Resíduos de Poda, Volumosos, RCC'S e Recicláveis	Sim	10	10	
	Não	0		
Aspecto Operacional	Quantidade de caçambas e baias para disposição de resíduos de poda, volumosos, RCC'S e recicláveis	Adequado	10	10
		Inadequado	0	
	Há acúmulo de veículos para despejo resíduos de poda, volumosos, RCC'S e recicláveis	Sim	10	10
		Não	0	
	Há funcionários utilizando IPI's	Sim	10	10
		Não	0	
	Há veículos e equipamentos para realizar as atividades operacionais	Sim	10	10
		Não	0	
Pontuação final (de 100 pontos totais):				

Caso a nota semestral do IQEC totalize valores menores que 50 durante 2 (duas) NSD consecutivas, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.

4.5. Índice de Qualidade Aterro Sanitário (IQATS)

O Índice de Qualidade do Aterro Sanitário (IQATS) tem o objetivo de avaliar as instalações do Aterro Sanitário onde será a disposição final dos RSU, no que tange sua adequação ambiental, social, logística e de segurança.

O IQATS é aferido da seguinte forma (**Tabela 10**):

Tabela 10 - Índice de qualidade do Aterro Sanitário.

Forma de medição	Fórmula: $IQATS = \frac{Nats}{90} * 100$ Onde: Nats = Pontuação das instalações do aterro sanitário
Tipo	Número inteiro
Periodicidade de Referência de Aferição	Semestral
Responsável pela Coleta de Dados	Visita técnica a Unidade de Transbordo
Entra em vigor	Um ano após a concepção
Órgão Fiscalizador	Poder concedente

Para aferição da nota de pontuação do índice de qualidade do aterro sanitário (Nats), deverá ser aferido por meio do formulário (**Tabela 11**) com registro fotográfico que comprove as informações requeridas semestralmente pelo poder concedente.

Tabela 11 - Formulário para aferição do identificar da pontuação das instalações do aterro sanitário (Nats).

Pontuação das Instalações do aterro sanitário (Nats).				
Data da Vistoria:				
Técnico da concessionária:				
Fiscal verificador:				
ÍTEM	SUB-ÍTEM	AVALIAÇÃO	PESO	PONTOS
INFRAESTRUTURA IMPLANTADA	CERCAMENTO DA ÁREA	SIM	2	
		NÃO	0	
	PORTARIA / GUARITA	SIM	2	
		NÃO	0	
	IMPERMEABILIZAÇÃO DA BASE DO ATERRO	SIM / DESNECES.	5	
		NÃO	0	
	DRENAGEM DE CHORUME	SUFICIENTE	5	
		INSUFICIENTE	1	
		INEXISTENTE	0	
	DRENAGEM DE ÁGUAS PLUVIAIS DEFINITIVA	SUFICIENTE	4	
		INSUFICIENTE	2	
		INEXISTENTE	0	
	DRENAGEM DE ÁGUAS PLUVIAIS PROVISÓRIA	SUFICIENTE	2	
		INSUFICIENTE	1	
		INEXISTENTE	0	
	TRATOR DE ESTEIRAS OU COMPATÍVEL	PERMANENTE	5	
		PERIÓDICAMENTE	2	
		INEXISTENTE	0	
	OUTROS EQUIPAMENTOS	SIM	1	
		NÃO	0	
	SISTEMA DE TRATAMENTO DE CHORUME	SUFICIENTE	5	
		INSUF. / INEXIST.	0	
	ACESSO À FRENTE DE TRABALHO	BOM	3	
		RUIM	0	
	VIGILANTES	SIM	1	
		NÃO	0	
	SISTEMA DE DRENAGEM DE GASES	SUFICIENTE	3	
		INSUFICIENTE	1	
		INEXISTENTE	0	
	CONTROLE RECEBIMENTO DE CARGAS	SIM	2	
		NÃO	0	
	MONITORIZAÇÃO DE ÁGUAS SUBTERRÂNEAS	SUFICIENTE	3	
		INSUFICIENTE	2	
INEXISTENTE		0		
ATENDIMENTO A ESTIPULAÇÕES DE PROJETO	SIM	2		
	PARCIALMENTE	1		
	NÃO	0		
SUBTOTAL MÁXIMO			45	

Pontuação das Instalações do aterro sanitário (Nats).				
Data da Vistoria:				
Técnico da concessionária:				
Fiscal verificador:				
ÍTEM	SUB-ÍTEM	AVALIAÇÃO	PESO	PONTOS
CONDIÇÕES OPERACIONAIS	ASPECTO GERAL	BOM	4	
		RUIM	0	
	OCORRÊNCIA DE LIXO A DESCOBERTO	NÃO	4	
		SIM	0	
	RECOBRIMENTO DO LIXO	ADEQUADO	4	
		INADEQUADO	1	
		INEXISTENTE	0	
	PRESENÇA DE URUBUS OU GAIVOTAS	NÃO	1	
		SIM	0	
	PRESENÇA DE MOSCAS EM GRANDE QUANTIDADE	NÃO	2	
		SIM	0	
	PRESENÇA DE CATADORES	NÃO	3	
		SIM	0	
	CRIAÇÃO DE ANIMAIS (PORCOS, BOIS)	NÃO	3	
		SIM	0	
	DESCARGA DE RESÍDUOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE	NÃO	3	
		SIM	0	
	DESCARGA DE RESÍDUOS INDUSTRIAIS	NÃO / ADEQUADA	4	
		SIM / INADEQ.	0	
	FUNCIONAMENTO DA DRENAGEM PLUVIAL DEFINITIVA	BOM	2	
		REGULAR	1	
		INEXISTENTE	0	
	FUNCIONAMENTO DA DRENAGEM PLUVIAL PROVISÓRIA	BOM	2	
		REGULAR	1	
		INEXISTENTE	0	
	FUNCIONAMENTO DA DRENAGEM DE CHORUME	BOM	3	
		REGULAR	2	
		INEXISTENTE	0	
	FUNCIONAMENTO DO SISTEMA DE TRATAMENTO DE CHORUME	BOM	5	
		REGULAR	2	
INEXISTENTE		0		
	BOM	2		
	REGULAR	1		

Pontuação das Instalações do aterro sanitário (Nats).				
Data da Vistoria:				
Técnico da concessionária:				
Fiscal verificador:				
ÍTEM	SUB-ÍTEM	AVALIAÇÃO	PESO	PONTOS
	FUNCIONAMENTO DO SIST. DE MONITORIZAÇÃO DAS ÁGUAS SUBTERRÂNEAS	INEXISTENTE	0	
	EFICIÊNCIA DA EQUIPE DE VIGILÂNCIA	BOA	1	
		RUIM	0	
	MANUTENÇÃO DOS ACESSOS INTERNOS	BOAS	2	
		REGULARES	1	
		PÉSSIMAS	0	
	SUBTOTAL MÁXIMO			45
VALOR TOTAL			90	

Caso a nota semestral do IQATS totalize valores menores que 50 durante 2 (duas) NSA consecutivas, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.

4.6. Índice de Satisfação da População (ISP)

O ISP tem o objetivo de avaliar os serviços da CONCESSIONÁRIA, com base na opinião de uma amostra da população, a serem realizadas por meio de pesquisas de satisfação.

A pesquisa de satisfação para os usuários deverá ser realizada pelo menos 1 (uma) vez por semestre, incluir amostras representativas nos setores de coleta. A pesquisa de satisfação dos usuários deverá ser composta por perguntas objetivas nas quais os entrevistados devem avaliar os serviços prestados pela concessionária em uma escala de 0 (péssimo) à 10 (ótimo).

A pesquisa de satisfação dos usuários deverá ser composta por perguntas a respeito da qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, empregando a metodologia do Net Promoter Score (NPS). Essa metodologia avaliará o grau de satisfação do usuário em relação aos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.

A metodologia de seleção, a quantidade exata da amostra, as datas das entrevistas, entre outros elementos que se relacionem aos aspectos operacionais da pesquisa de

satisfação, deve ser elaborada pela CONCESSIONÁRIA, em processo administrativo próprio.

As pesquisas de satisfação devem apresentar margem de erro de até 5 (cinco) pontos percentuais e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).

Os resultados das pesquisas de satisfação devem ser consolidados e enviados a AGÊNCIA REGULADORA e para o PODER CONCEDENTE até o último dia útil de cada ano.

Para aferição do ISP a pesquisa de satisfação deverá apresentar resultados, indicando o percentual de satisfação dos usuários entrevistados por setores de coleta em escala de 0 a 100%. O resultado final da pesquisa de avaliação será a média geral obtida pela satisfação dos setores de coleta representados em porcentagem.

Para fins de cálculo da NQ, o ISP deve ser convertido em uma nota, conforme **Tabela 12**.

Tabela 12 - Nota de conversão do ISP.

Período	Nota de ISP				
	100	80	60	40	20
Vigência do contrato	ISP >= 90%	ISP >= 80%	ISP >= 70%	ISP >= 60%	ISP >= 50%

Fonte: IPGC, (2023), adaptado por Radam Consultorias Ambientais, (2024).

Caso a nota semestral do ISP totalize menos do que 60 por 2 (dois) NSD consecutivas, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.

5 NOTA SEMESTRAL DE DESEMPENHO - NSD

A nota semestral de desempenho (NSD) começará a ser aferida no 9º mês do CONTRATO, contado da emissão da ORDEM DE SERVIÇO.

Compete à CONCESSIONÁRIA, até o 5º (quinto) dia útil contado a partir do fim do semestre de referência, fornecer para ao PODER CONCEDENTE um relatório de aferição de desempenho, contendo a medição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, acompanhado de toda documentação necessária à comprovação dos resultados obtidos.

Esse relatório deve ser composto pelos dados coletados na periodicidade indicada no respectivo indicador, pela apuração DOS INDICADORES DE DESEMPENHO, e pelas evidências dos resultados apresentados.

O PODER CONCEDENTE pode, a qualquer momento, solicitar informações complementares àquelas apresentadas pela CONCESSIONÁRIA.

Compete ao PODER CONCEDENTE emitir a NOTA SEMESTRAL DE DESEMPENHO (NSD), contendo a apuração dos indicadores de desempenho e a memória de cálculo da NSD.

A NSD deverá ser calculada a partir dos dados fornecidos pela CONCESSIONÁRIA e do Sistema de Mensuração de Desempenho.

A NSD será calculada por meio de uma média ponderada dos indicadores apresentados na **Tabela 13**, com os seguintes pesos:

Tabela 13 - Peso dos Indicadores de Desempenho da Composição da NSD.

Nº	Indicador	Peso
1	Índice de atendimento de Coleta Domiciliar (ICD)	30%
2	Índice de atendimento de Coleta Seletiva (ICS)	10%
3	Índice de qualidade da Estação de Transbordo, Triagem e compostagem (IQETTC)	15%
4	Índice de qualidade do Ecoponto (IQEC)	15%
5	Índice de qualidade do Aterro Sanitário (IQATS)	20%
6	Índice de Satisfação da População (ISP)	10%

A NSD deverá ser calculada conforme a seguinte fórmula:

$$NSD = (ICD * 30\%) + (IC * 10\%) + (IQETC * 15\%) + (IQEC * 15\%) + (IQATS * 20\%) + (ISP * 10\%)$$

6 NOTA ANUAL DE DESEMPENHO – NAD

A Nota Anual de Desempenho (NAD) será utilizada para a determinação do valor da PARCELA VARIÁVEL que compõe a contraprestação. Para fins de apuração, no primeiro ano de execução do CONTRATO, contado da emissão da ORDEM DE SERVIÇO, A NAD será considerada igual a 100 (cem).

Compete ao PODER CONCEDENTE emitir a NOTA ANUAL DE DESEMPENHO (NAD) contendo a apuração e a memória de cálculo.

A NAD deve ser calculada por meio da média aritmética simples das duas NSD com base na seguinte fórmula:

$$NAD = \frac{NSD1 + NSD2}{2}$$

Onde:

NSD1= Corresponde a nota do NSD do primeiro semestre.

NSD2= Corresponde a nota do NSD do segundo semestre.

A NAD deverá acompanhar um relatório que exponha a memória de cálculo e seu respectivo impacto no próximo reajuste tarifário, nos termos dos mecanismos de reajuste tarifário.

6.1. Considerações para o cálculo da Nota Anual de Desempenho dos serviços

Compete às partes se manifestarem quanto à identificação de erros ou discordâncias que porventura existam na apuração realizada, recorrendo às cláusulas de solução de conflitos conforme mecanismo expresso em Contrato.

Deverão ser desconsideradas, para efeito de composição no cálculo dos INDICADORES DE DESEMPENHO, situações em que um INDICADOR DE

DESEMPENHO não puder ser aferido em razão de fatores atribuíveis ao PODER CONCEDENTE, ou em razão de ausência de disponibilização de informações que ele tenha obrigação legal ou contratual de fornecimento.

Quando, por motivo não imputável à CONCESSIONÁRIA, for manifestamente impossível promover a avaliação de qualquer um dos indicadores, ele será considerado como totalmente atendido na avaliação da qualidade do serviço prestado.

Quando, por motivo imputável à CONCESSIONÁRIA, for manifestamente impossível promover a avaliação de qualquer um dos indicadores, ele será considerado como 0 (zero) na avaliação da qualidade do serviço prestado.

Não será aplicada qualquer multa à CONCESSIONÁRIA quando for manifestamente impossível atingir o indicador utilizado na avaliação da qualidade do serviço prestado por motivo não imputável à Concessionária.

Caso as informações fornecidas pela CONCESSIONÁRIA sejam consideradas inconsistentes com o sistema operacional da própria CONCESSIONÁRIA em eventuais auditorias, checagens, amostrais ou não, realizadas pelo PODER CONCEDENTE, a penalidade associada ao respectivo Indicador de Desempenho será aplicada em seu valor máximo, sem prejuízo das demais sanções cabíveis, na forma do Contrato.

6.2. Análise de desempenho

O nível de desempenho será classificado de acordo com a Nota Anual de Desempenho (NAD), conforme segue:

Tabela 14 - Níveis de desempenho e pontuações.

Nota de Desempenho	Descrição
100	$100 \geq \text{NAD} \geq 90$
95	$90 > \text{NAD} \geq 80$
90	$80 > \text{NAD} \geq 60$
85	$60 > \text{NAD} \geq 50$
80	$\text{NAD} < 50$

7 REMUNERAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA

O PODER CONCEDENTE pagará à CONCESSIONÁRIA a CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA, conforme disposto nesta cláusula.

A CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA será calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$CME = PF + PV$$

Onde:

CME = CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA

PF = PARCELA FIXA

PV = PARCELA VARIÁVEL

A PARCELA FIXA corresponde a 95% (noventa e cinco por cento) do valor da CONTRAPRESTAÇÃO DE REFERÊNCIA, apresentada na PROPOSTA ECONÔMICA.

A PARCELA VARIÁVEL corresponde a 5% (cinco por cento) do valor da CONTRAPRESTAÇÃO DE REFERÊNCIA apresentada na PROPOSTA ECONÔMICA, descontada a NOTA ANUAL DE DESEMPENHO, com base na fórmula abaixo.

$$PV = \frac{NAD}{100} \times \left(CR \times \frac{5}{100} \right)$$

Onde:

CR = CONTRAPRESTAÇÃO DE REFERÊNCIA

NAD = NOTA ANUAL DE DESEMPENHO

Caso discorde da NOTA ANUAL DESEMPENHO aferida pelo PODER CONCEDENTE, a CONCESSIONÁRIA poderá impugnar no prazo de 10 (dez) dias do recebimento do relatório, cabendo ao PODER CONCEDENTE manifestar no prazo de 10 (dez) dias.