



PREFEITURA MUNICIPAL DE PETRÓPOLIS

HUGO BARROS DA SILVA
ENCL. PROGETO PARA
MAT. 14417-5

126

ANEXO VIII

SISTEMA DE DESEMPENHO

1. SISTEMA DE DESEMPENHO
 - 1.1. RELATÓRIO DE DESEMPENHO
2. ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID)
 - 2.1. SUB-ÍNDICE DE INFRAESTRUTURA
 - 2.2. SUB-ÍNDICE DE SERVIÇOS
 - 2.3. SUB-ÍNDICE DE PRÁTICAS CORPORATIVAS
 - 2.4. SUB-ÍNDICE DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (IAC)
 - 2.5. SUB-ÍNDICE DE REGULAÇÃO AMBIENTAL
3. METODOLOGIA PARA REALIZAÇÃO DE CHECK LIST
 - 3.1. CHECK LIST 1 – QUALIDADE DE INFRAESTRUTURA
 - 3.2. CHECK LIST 2 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE APOIO
 - 3.3. CHECK LIST 3 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES
 - 3.4. CHECK LIST 4 – PLANO DE GESTÃO AMBIENTAL



PREFEITURA MUNICIPAL DE PETRÓPOLIS

HUGO BARROS DA SILVA
ENC. PROJ. AURIMAR
MAT. 1437

147

1. SISTEMA DE DESEMPENHO

O presente Anexo tem como objetivo descrever os SISTEMA DE DESEMPENHO composto pelo ÍNDICE DE DESEMPENHO (ID) e seus SUB-ÍNDICES DE DESEMPENHO e INDICADORES DE DESEMPENHO.

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 pelas CONCESSIONÁRIAS baseado nos INDICADORES DE DESEMPENHO apresentados neste documento, conforme exposto no ANEXO I do Edital - MINUTA DE CONTRATO.

O cálculo dos SUB-ÍNDICES DE DESEMPENHO E INDICADORES DE DESEMPENHO que compõem o ID será feito trimestralmente. Entretanto, a apuração do ÍNDICE DE DESEMPENHO será feita semestralmente, a partir da média dos dois trimestres consecutivos anteriores à apuração.

O VERIFICADOR INDEPENDENTE, empresa contratada para esta finalidade, 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. Para diligência das informações, o VERIFICADOR INDEPENDENTE utilizará:

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

No caso de inspeções amostrais, é obrigação do VERIFICADOR INDEPENDENTE utilizar uma amostra estatisticamente significativa.

É de exclusiva responsabilidade do PODER CONCEDENTE a contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, sendo de exclusiva responsabilidade de cada CONCESSIONÁRIA o pagamento pela prestação de serviços de fiscalização deste.

1.1. RELATÓRIO DE DESEMPENHO

O cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO deverá constar no RELATÓRIO DE DESEMPENHO que será entregue pela CONCESSIONÁRIA ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e ao PODER CONCEDENTE. O RELATÓRIO DE DESEMPENHO deverá conter:



PREFEITURA MUNICIPAL DE PETRÓPOLIS

- 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:



1. Sub-Índice de Infraestruturas (II) – Avalia a disponibilidade e a qualidade das infraestruturas da CONCESSIONÁRIA;
2. Sub-Índice de Serviços (IS) – Avalia a qualidade dos serviços de limpeza, jardinagem e vigilância nos cemitérios a seu cargo.
3. Sub-Índice de Práticas Corporativas (IPC) – Avalia a transparência e conformidade às normas, leis, requerimentos técnicos, contratuais, regulatórios e comunicação da informação exigida;
4. Sub-Índice de Atendimento ao Cliente (IAC) – Avalia o nível de satisfação com a qualidade dos SERVIÇOS CEMITERIAIS prestados pela CONCESSIONÁRIA.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PETRÓPOLIS

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

2.1. SUB-ÍNDICE DE INFRAESTRUTURA

O SUB-ÍNDICE DE INFRAESTRUTURA (II) mede a disponibilidade e a qualidade das edificações cemiteriais, pavimentações, acessos e sinalização. Este é formado por dois INDICADORES DE DESEMPENHO, INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA INFRAESTRUTURA (IDI) e INDICADOR DE QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA (IQI).

Portanto, o II será representado por um número de 1 (um) a 4 (quatro) que será obtido pelo resultado da ponderação de dois INDICADORES DE DESEMPENHO conforme a fórmula abaixo:

$$II = IDI \times 30\% + IQI \times 70\%$$

O detalhamento do INDICADOR DE QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA (IQI) encontra-se no CHECK LIST 1 deste ANEXO.

2.1.1. INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA INFRAESTRUTURA (IDI)

INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA INFRAESTRUTURA (IDI)	
Objetivo	Mede o cumprimento dos marcos do PLANO DE INVESTIMENTOS da CONCESSIONÁRIA
Fórmula	\sum Semanas de Atraso nos marcos do PLANO DE INVESTIMENTO
Nota	Nota 1: > 5 semanas Nota 2: 4 semanas Nota 3: 3 semanas Nota 4: < 2 semanas
Racional	Verificação in loco por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE *Nota: O PLANO DE INVESTIMENTO deverá conter todos os investimentos a realizar em Edificações Cemiteriais, Infraestruturas de Apoio, Estacionamento, Pavimentações, Acessos e Sinalização de acordo com diretrizes estabelecidas no Anexo IV - Elementos de Projeto Básico e Diretrizes para as Obras e Intervenções requeridas.
Meta	Máximo 2 semanas de atraso nos marcos do PLANO DE INVESTIMENTO



PREFEITURA MUNICIPAL DE PETRÓPOLIS

MUNICÍPIO DE PETRÓPOLIS
RUA...
N.º...

(91)

2.1.2. INDICADOR DE QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA (IQI)

INDICADOR DE QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA (IQI)	
Objetivo	Mede a qualidade da Infraestrutura dos Cemitérios
Fórmula	\sum Itens em conformidade / \sum Itens totais
Nota	Nota 1: <= 75% Nota 2: >75% e <= 85% Nota 3: >85% e <= 95% Nota 4: >95% (CheckList 1)
Racional	Verificação amostral in loco por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE
Meta	95% de itens atendidos

2.2. SUB-ÍNDICE DE SERVIÇOS

O SUB-ÍNDICE DE SERVIÇOS (IS) mede a qualidade SERVIÇOS DE APOIO que consistem em limpeza, jardinagem e vigilância.

Portanto, o IS será representado por um número de 1 (um) a 4 (quatro) que será obtido pelo resultado do INDICADOR DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS (IQS).

O detalhamento do INDICADOR DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS (IQS) Encontra-se no CHECK LIST 2 deste ANEXO.

2.2.1. INDICADOR DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE APOIO

INDICADOR DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE APOIO	
Objetivo	Mede a qualidade na prestação dos SERVIÇOS DE APOIO
Fórmula	\sum Itens em conformidade / \sum Itens totais
Nota	Nota 1: <= 70% Nota 2: > 80% Nota 3: >90% Nota 4: >= 95% (CheckList 2)
Racional	Verificação in loco por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE.
Meta	>= 95% dos itens conformes



PREFEITURA MUNICIPAL DE PETRÓPOLIS

2.3. SUB-ÍNDICE DE PRÁTICAS CORPORATIVAS

O SUB-ÍNDICE DE PRÁTICAS CORPORATIVAS (IPC) mede a transparência e a credibilidade da CONCESSIONÁRIA. Este é formado por dois INDICADORES DE DESEMPENHO, INDICADOR DE INFORMAÇÃO FINANCEIRA (IIF) e INDICADOR DE ATUALIZAÇÃO DE CADASTROS (IAC).

Portanto, o IPC será representado por um número de 1 (um) a 4 (quatro) que será obtido pelo resultado da fórmula abaixo:

$$IPC = IIF \times 50\% + ICA \times 50\%$$

2.3.1. INDICADOR DE INFORMAÇÃO FINANCEIRA (IIF)

INDICADOR DE INFORMAÇÃO FINANCEIRA (IIF)	
Objetivo	Mede dias de atrasos na entrega do RELATÓRIO FINANCEIRO pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE a cada trimestre.
Fórmula	\sum dias de atraso de entrega do RELATÓRIO FINANCEIRO no trimestre
Nota	Nota 1: Até 30 dias Nota 2: > 15 dias Nota 3: > 5 dias Nota 4: 0 dias (Prazo)
Racional	Entrega Formal do Relatório de cada CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE.
Meta	0 dias de atraso

2.3.2. INDICADOR DE ATUALIZAÇÃO DE CADASTROS

INDICADOR DE ATUALIZAÇÃO DE CADASTROS (ICA)	
Objetivo	Mede a conformidade dos cadastros e dados dos clientes
Fórmula	\sum itens não conformes
Nota	Nota 1: 1 item não conforme Nota 4: 0 itens não conforme Entende por itens de cadastro e dados do cliente "não conformes" qualquer erro e/ou o não registro de cadastros e dados destes.
Racional	Verificação amostral por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE
Meta	0 itens não conforme



PREFEITURA MUNICIPAL DE PETRÓPOLIS

2.4. SUB-ÍNDICE DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (IAC)

O SUB-ÍNDICE DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (IAC) mede a qualidade do atendimento e do serviço prestado às famílias que recorrem aos SERVIÇOS CEMITERIAIS a cargo da CONCESSIONÁRIA.

Este é calculado a partir do INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE (ISC) que é calculado a partir de uma pesquisa de satisfação.

O detalhamento do IAC encontra-se no CHECK LIST 3 deste ANEXO.

2.4.1. INDICADOR DE ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE (ISC)

INDICADOR DE ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE (ISC)	
Objetivo	Mede o Grau de satisfação das famílias com a qualidade do SERVIÇO CEMITERIAL da CONCESSIONÁRIA.
Fórmula	\sum notas da avaliação / \sum de pesquisas respondidas
Nota	Nota 1: $\leq 1,5$ Nota 2: $> 1,5$ e $\leq 2,5$ Nota 3: $> 2,5$ e $\leq 3,5$ Nota 4: $\geq 3,5$ (CheckList 3)
Racional	Aplicação da pesquisa em uma amostra significativa por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE
Meta	0 itens não conforme

2.5. SUB-ÍNDICE DE REGULAÇÃO AMBIENTAL

O SUB-ÍNDICE DE REGULAÇÃO AMBIENTAL (IRA) mede o respeito pelas boas práticas ambientais do serviço prestado pela CONCESSIONÁRIA na prestação de SERVIÇOS CEMITERIAIS. O IRA será calculado a partir do cumprimento do INDICADOR DO PLANO DE GESTÃO AMBIENTAL (IPGA).

O IRA será representado por um número de 1 (um) a 4 (quatro) que será obtido pelo INDICADOR DO PLANO DE GESTÃO AMBIENTAL.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PETRÓPOLIS

HUGO BARROS DA SILVA
ENC. PROJ. 154
MAY 24 2011

154

2.5.1. INDICADOR DO PLANO DE GESTÃO AMBIENTAL (IPGA)

INDICADOR DE CUMPRIMENTO DO PLANO DE GESTÃO AMBIENTAL (IPGA)	
Objetivo	Mede o cumprimento pela CONCESSIONÁRIA do PLANO DE GESTÃO AMBIENTAL
Fórmula	\sum itens não conformes
Nota	Nota 1: < 3 itens Nota 2: 2 itens Nota 3: 1 item Nota 4: 0 itens (CheckList 4)
Racional	Verificação <i>in loco</i> por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE confirmado pela AUTORIDADE AMBIENTAL COMPETENTE
Meta	0 itens não conforme



PREFEITURA MUNICIPAL DE PETRÓPOLIS

NUCLEO BARRAGEM DE PETRÓPOLIS
CHECK LIST Nº 1
MAY 2011
155

3. METODOLOGIA PARA A REALIZAÇÃO DE CHECK LIST

3.1. CHECK LIST 1 - QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA

Qualidade da Infraestrutura					
Edificações Cemiteriais	Critério de Conformidade	Atende	Não atende	Não aplicável	Observação
Erosões	Menos de 2 locais com erosões				
Rachadura	Menos de 5 locais com rachaduras				
Infiltrações	Menos de 2 locais com infiltrações				
Quebramentos	Menos de 2 locais com quebramentos				
Sinalização	Menos de 2 locais sem sinalização				
Resíduos Alheios	Menos de 5 locais com resíduos alheios depositados				
Pintura de má qualidade	Menos de 5 locais com pintura de má qualidade				
Chão danificado (rachaduras, buracos, quebrados, entre outros)	Menos de 2 locais com buracos ou rachaduras				
Iluminação danificada	Menos de 2 falhas elétricas registradas				
Jardim danificado	Menos de 5 locais deteriorados no jardim				
Muros quebrados	Menos de 2 locais com muros quebrados				
Muros com pintura danificada	Menos de 2 locais com muros com pintura danificada				

Edificações de Apoio	Critério de Conformidade	Atende	Não atende	Não aplicável	Observação
----------------------	--------------------------	--------	------------	---------------	------------



SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E FINANÇAS
156

PREFEITURA MUNICIPAL DE PETRÓPOLIS

Rachaduras parede	Menos de 5 locais com rachaduras na parede				
Rachadura teto	Menos de 2 locais com rachadura no teto				
Infiltrações parede	Menos de 2 locais com infiltrações na parede				
Infiltrações teto	Menos de 2 locais com infiltrações no teto				
Pintura de má qualidade parede	Menos de 5 locais com pintura de parede de má qualidade				
Pintura de má qualidade teto	Menos de 5 locais com pintura do teto de má qualidade				
Chão danificado (rachaduras, buracos, quebrados, entre outros)	Menos de 2 locais com buracos ou rachaduras				
Mobiliário danificado	Menos de 5 locais com mobiliário danificado				
Portas e Janelas danificados	Menos de 2 locais com portas e janelas danificados				
Destelhamento	Menos de 2 locais com destelhamento				
Vazamento	Menos de 2 locais com vazamentos				
Infra interna danificada (ex: pias, vasos, extintor, entre outros)	Menos de 5 locais com infra interna danificada				
Sinalização	Menos de 2 locais sem sinalização				
Escoamento sanitário	Menos de 2 locais com problemas de escoamento sanitário				
Resíduos	Menos de 5 locais com				



PREFEITURA MUNICIPAL DE PETRÓPOLIS

HUGO BARROS DA SILVA
ENC. PROGE. AUXILIAR
MAT. 14477.

157

alheios	resíduos alheios depositados				
Iluminação danificada	Menos de 2 falhas elétricas registradas				
Estacionamento	Menos de 2 locais danificados no estacionamento				
Frota automóvel	Menos de 2 avarias ou acidentes registrados com a frota				
Câmeras de Vigilância - CFTV	Menos de 1 requisito de qualidade não cumprido				
Edificações de Apoio	Critério de Conformidade	Atende	Não atende	Não aplicável	Observação
Erosões	Menos de 2 locais com erosões				
Rachadura	Menos de 5 locais com rachaduras				
Infiltrações	Menos de 2 locais com infiltrações				
Quebramentos	Menos de 2 locais com quebramentos				
Sinalização	Menos de 2 locais sem sinalização				
Resíduos Alheios	Menos de 5 locais com resíduos alheios depositados				
Chão danificado (rachaduras, buracos, quebrados, entre outros)	Menos de 2 locais com buracos ou rachaduras				
Iluminação danificada	Menos de 2 falhas elétricas registradas				



PREFEITURA MUNICIPAL DE PETRÓPOLIS

Acessos	Critério de Conformidade	Atende	Não atende	Não aplicável	Observação
Locais com impossibilidade de passagem	Menos de 2 locais com passagem interdita				
Lotes ou construções irregulares	Menos de 5 Construções irregulares				
Erosões	Menos de 2 locais com risco de erosão				
Infiltrações	Menos de 2 locais com infiltrações				
Sinalização	Menos de 2 locais sem sinalização				
Resíduos Alheios	Menos de 5 locais com resíduos alheios depositados				
Chão danificado (rachaduras, buracos, quebrados, entre outros)	Menos de 2 buracos ou rachaduras				
Mato Alto	Menos de 2 locais com altura do gramado não superior a 12 centímetros				
Sinalizações	Critério de Conformidade	Atende	Não atende	Não aplicável	Observação
Ausência de sinalização em lugar próprio	Menos de 2 sinalizações em falta				
Sinalização roubada	Menos de 2 sinalizações roubadas				
Sinalização vandalizada	Menos de 2 sinalizações vandalizadas				
Sinalização danificada/deteriorada	Menos de 2 sinalizações danificadas/deterioradas				



PREFEITURA MUNICIPAL DE PETRÓPOLIS

Sinalização com	Menos de 2				
informação incorreta	sinalizações com informação incorreta				

3.2. CHECK LIST 2 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE APOIO

Qualidade da Infraestrutura					
Edificações Cemiteriais	Critério de Conformidade	Atende	Não atende	Não aplicável	Observação
Limpeza de edificações cemiteriais (Sepulturas Rasas, Carneiros, Jazigos, Crematório, entre outros)	Menos de 10 sujidades pequenas e 4 sujidades grandes durante a verificação				
Limpeza de edificações cemiteriais (Capela, Escritório, Portaria, Escritório, Instalações Sanitárias, Frota)	Menos de 10 sujidades pequenas e 4 sujidades grandes durante a verificação				
Higiene e limpeza de vias	Menos de 10 sujidades pequenas e 4 sujidades grandes a cada 10m ²				
Higiene e limpeza de calçadas	Menos de 10 sujidades pequenas e 4 sujidades grandes a cada 10m ²				
Disponibilidade de Lixeiras	Mais de 90% de lixeiras disponíveis para uso na área				



PREFEITURA MUNICIPAL DE PETRÓPOLIS

Falhas ou danos às árvores, arbustos e plantas	Menos de 10 itens com falhas ou danos na área				
Plantas e árvores mortas ou insalubres	Menos de 10 itens com falhas ou danos na área				
Presença de falhas significativas no gramado	Menos de 70% da área				
Poda adequada do gramado	Altura do gramado não superior a 12 centímetros				
Gramado livre de ervas daninhas, musgo, lodo e corpos estranhos	Menos de 80% da área				
Capina de vegetação inadequada nas vias	Menos de 90% da área				
Higiene e limpeza dos banheiros	Mais de 90% dos banheiros higienizados e limpos				
Higiene e limpeza dos bebedores	Mais de 90% dos bebedores limpos				
Capina de vegetação inadequada nas vias	Menos de 90% da área				



PREFEITURA MUNICIPAL DE PETRÓPOLIS

Apresentação de buracos nas vias	Apresentação de mais de 3 buracos com até 0,4 m de diâmetro ou um com mais de 0,4 m de diâmetro em cada trecho				
Presença de falhas significativas no gramado	Menos de 70% da área				
Poda adequada do gramado	Altura do gramado não superior a 12 centímetros				
Gramado livre de ervas daninhas, musgo, lodo e corpos estranhos	Menos de 80% da área				
Ocorrências de insegurança	Menos de 3 ocorrências verificadas nos últimos 30 dias				
Registro das imagens em circuito interno de TV (30 dias)	Menos de 48h sem vigilância				
Armazenamento das imagens em circuito interno de TV (30 dias)	Menos de 48h não armazenadas				

3.3. CHECK LIST 3 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Apresenta-se o checklist, que deverá ser preenchido em escala variando entre 1 (um) e 4 (quatro), de acordo com o grau de satisfação dos clientes com o serviço prestado.

- 1 – Muito Insatisfeito
- 2 – Insatisfeito
- 3 – Satisfeito
- 4 – Muito Satisfeito



HUGO BARROS DA SILVA
ENC. PROFISSIONAL
MAT. 14417

142

PREFEITURA MUNICIPAL DE PETRÓPOLIS

Proposta de Pesquisa de Satisfação:

Itens verificáveis	1	2	3	4
1. Avalie sua satisfação com a qualidade do atendimento dos funcionários				
Aparência				
Educação				
Pró-atividade				
Compreensão				
2. Avalie sua satisfação com o tempo de resposta às solicitações e pedidos				
3. Avalie sua satisfação com as condições e formas de pagamento pelos serviços cemiteriais				
4. Avalie sua satisfação com o serviço cemiterial contratado				
5. Avalie sua satisfação com o serviço assessórios contratado				
6. Avalie sua satisfação com o processo administrativo e documental				

3.4. CHECK LIST 4 – PLANO DE GESTÃO AMBIENTAL

Plano de Gestão Ambiental					
	Critério de Conformidade	Atende	Não atende	Não Aplicável	Observação
Licença Ambiental	Cumprimento das exigências do processo de licenciamento e das condicionantes da Licença Ambiental após sua emissão				



PREFEITURA MUNICIPAL DE PETRÓPOLIS

Sistema de Gestão Ambiental	de	Cumprimento do cronograma das ações complementares às dispostas na Licença Ambiental				
Atuação dos órgãos de controle ambiental	dos de	Ocorrências sanadas no prazo determinado e que não culminaram em sanções				
Destinação de Resíduos	de	Comprovativos da destinação e entrega dos resíduos às entidades competentes dentro dos prazos estabelecidos				
Drenagem		Manutenção do sistema de drenagem em boas condições (sistemas, guias, sarjetas, entre outros)				
Funcionários		Iniciativas de treinamento e verificação no local do cumprimento das boas práticas ambientais por parte dos funcionários				