



**CONCORRÊNCIA N° 002/SGM/2020**

**OBJETO:** CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DE GESTÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO, EXPLORAÇÃO, REVITALIZAÇÃO E EXPANSÃO DOS 22 (VINTE E DOIS) CEMITÉRIOS E CREMATÓRIOS PÚBLICOS E DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS FUNERÁRIOS NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO.

**EDITAL DE LICITAÇÃO**

**ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I – DIRETRIZES GERAIS .....</b>	<b>3</b>
<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO II – DESCRIÇÃO DOS INDICADORES E SUBINDICADORES .....</b>	<b>7</b>
<b>2. INDICADOR DE CONFORMIDADE (IC) .....</b>	<b>7</b>
<b>3. INDICADOR DE DESEMPENHO OPERACIONAL (IDO) .....</b>	<b>9</b>
<b>4. INDICADOR DE INFRAESTRUTURA (II) .....</b>	<b>13</b>
<b>5. SUBINDICADOR DE QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA (SQI) .....</b>	<b>14</b>
<b>6. SUBINDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA INFRAESTRUTURA (SDI) .....</b>	<b>24</b>
<b>7. INDICADOR DE SATISFAÇÃO (IS) .....</b>	<b>25</b>
<b>8. SUBINDICADOR DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO (SAS) .....</b>	<b>26</b>
<b>9. SUBINDICADOR DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS (SRR) .....</b>	<b>28</b>
<b>CAPÍTULO III – RELATÓRIO .....</b>	<b>29</b>
<b>10. DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO DE DESEMPENHO.....</b>	<b>29</b>
<b>CAPÍTULO IV – EFEITO DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.....</b>	<b>30</b>
<b>11. EFEITO DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO NA OUTORGA VARIÁVEL .....</b>	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO V – CADUCIDADE DO CONTRATO .....</b>	<b>31</b>
<b>12. CADUCIDADE DO CONTRATO NO ÂMBITO DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.....</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO VI – SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DO AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO.....</b>	<b>32</b>
<b>13. DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DO AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO .....</b>	<b>32</b>

## **CAPÍTULO I – DIRETRIZES GERAIS**

### **1. INTRODUÇÃO**

**1.1.** O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO (SMD) disciplinado neste ANEXO destina-se a avaliar os níveis de qualidade e disponibilidade atinentes à prestação dos SERVIÇOS CONCEDIDOS, permitindo a mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA a partir dos requisitos mínimos pactuados no CONTRATO e seus ANEXOS, especialmente no CADERNO DE ENCARGOS.

**1.2.** A referida mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA será obtida por meio do FATOR DE DESEMPENHO (FDE), que consolida resultados quantitativos da avaliação de uma série de parâmetros e métricas, a partir de metodologias dispostas neste anexo.

**1.3.** O resultado do FATOR DE DESEMPENHO (FDE) irá compor o valor da OUTORGA VARIÁVEL a ser pago pela CONCESSIONÁRIA anualmente ao PODER CONCEDENTE, nos termos do ANEXO IV - MECANISMO DE PAGAMENTO DA OUTORGA.

**1.4.** Para mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA e consequente apuração do FDE, serão analisados os seguintes indicadores e subindicadores:

**(a)** Indicador de Conformidade (IC);

**(b)** Indicador de Desempenho Operacional (IDO);

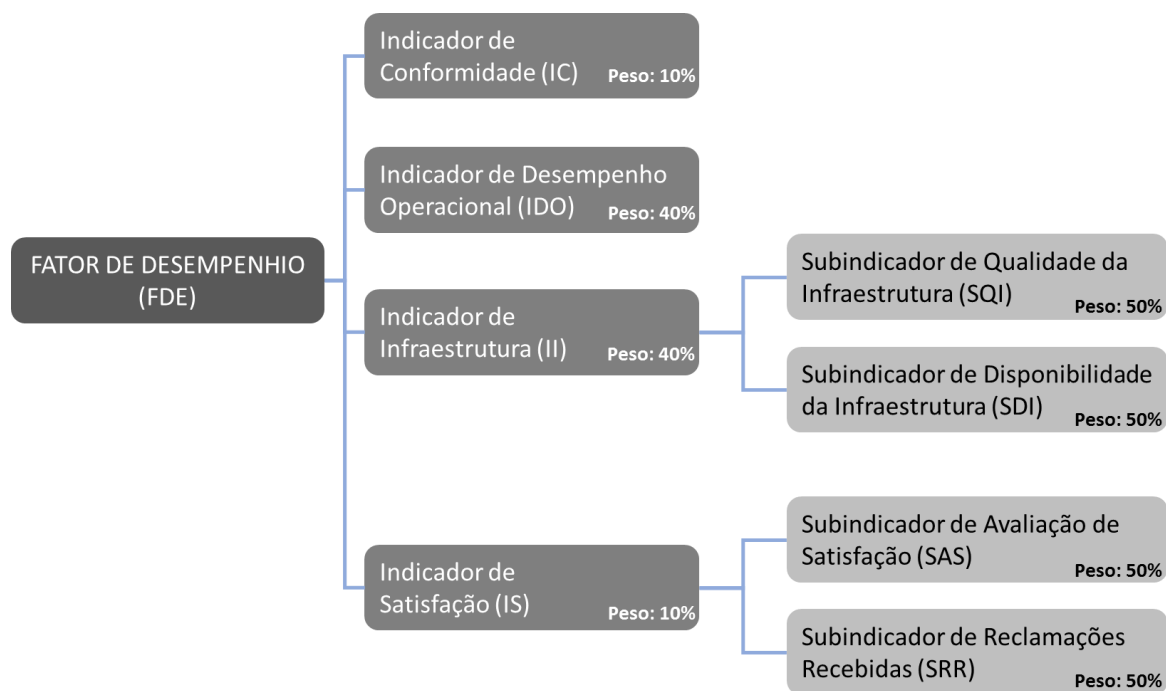
**(c)** Indicador de Infraestrutura (II), composto por (i) Subindicador de Qualidade da Infraestrutura (SQI) e (ii) Subindicador da Disponibilidade da Infraestrutura (SDI); e

**(d)** Indicador de Satisfação (IS), composto por (i) Subindicador de Avaliação da Satisfação (SAS) e (ii) Subindicador de Reclamações Recebidas (SRR).

**1.4.1.** A nota do FDE e de cada um de seus indicadores e subindicadores varia entre 0 (zero) e 1 (um), sendo 0 (zero) a menor nota alcançável e 1 (um) a maior.

**1.4.1.1.** Cada indicador e subindicador possui um peso na composição do cálculo do FDE, a ser atribuído conforme sua importância na composição da fórmula, como ilustrado na Figura 1 e disposto na Tabela 1.

**Figura 1 – Composição do FDE**



**Tabela 1 – Fórmula de cálculo FDE**

$$\text{FDE} = (0,1 \times \text{IC}) + (0,4 \times \text{IDO}) + (0,4 \times \text{II}) + (0,1 \times \text{IS})$$

**1.4.2.** Onde:

- (a)** FDE: FATOR DE DESEMPENHO;
- (b)** IC: Indicador de Conformidade;
- (c)** IDO: Indicador de Desempenho Operacional;
- (d)** II: Índice de Infraestrutura; e
- (e)** IS: Índice de Satisfação.

**1.5.** O FDE tem apuração semestral, enquanto os indicadores e subindicadores têm cálculo trimestral ou semestral, conforme respectiva metodologia constante dos itens deste documento.

**1.5.1.** Considerando a diferença da periodicidade da apuração do FDE e de seus indicadores e subindicadores, a fórmula de cálculo da nota do FDE deverá utilizar a média aritmética de todas as apurações dos indicadores e subindicadores realizadas no semestre vigente.

**1.6.** O PODER CONCEDENTE será responsável por designar servidores municipais para compor a Comissão Fiscalizadora, a qual será responsável pela fiscalização, realização de inspeções nos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, monitoramento e análise do Relatório Trimestral Gerencial entregue pela CONCESSIONÁRIA, preenchimento dos *checklists*, análise de documentos da CONCESSIONÁRIA e demais funções necessárias ao acompanhamento da CONCESSÃO.

**1.6.1.** A formação da Comissão Fiscalizadora por parte do PODER CONCEDENTE não exige a CONCESSIONÁRIA de realizar a contratação do AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO.

**1.6.1.1.** A função do AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO será prover apoio ao PODER CONCEDENTE na aferição dos indicadores e subindicadores de desempenho, a partir das informações obtidas por meio das inspeções, monitoramentos e análises de documentos e relatórios entregues pela CONCESSIONÁRIA.

**1.7.** Trimestralmente, ao final do processo de aferição dos indicadores de desempenho do período, o PODER CONCEDENTE deverá elaborar um Relatório do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, nos termos do item 10 deste anexo, contendo as notas dos indicadores e subindicadores que embasaram o FDE.

**1.8.** A Tabela 2 – **Indicadores do FDE** apresenta, de forma resumida, os indicadores supracitados com seus respectivos pesos na composição do FDE, bem como forma e frequência mínima de aferição.

**Tabela 2 – Indicadores do FDE**

<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>PESO DO ÍNDICE</b>	<b>FORMA DE AFERIÇÃO</b>	<b>FREQUÊNCIA MÍNIMA DE AFERIÇÃO</b>
INDICADOR DE CONFORMIDADE (IC)	0,10	Vistoria <i>in loco</i>	Trimestral
INDICADOR DE DESEMPENHO OPERACIONAL (IDO)	0,40	Vistoria <i>in loco</i>	Trimestral
INDICADOR DE INFRAESTRUTURA (II)	0,40	Vistoria <i>in loco</i>	Trimestral
INDICADOR DE SATISFAÇÃO (IS)	0,10	Pesquisa de Satisfação do Usuário e extração de dados via sistema	Semestral

## CAPÍTULO II – DESCRIÇÃO DOS INDICADORES E SUBINDICADORES

### 2. INDICADOR DE CONFORMIDADE (IC)

**2.1.** O Indicador de Conformidade (IC) tem o objetivo de verificar, trimestralmente, o cumprimento das leis, normas, requerimentos técnicos e obrigações contratuais pactuados pela CONCESSIONÁRIA, a fim de examinar se os encargos de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA estão sendo executados em consonância com o disposto no CONTRATO e na legislação vigente.

**2.2.** A metodologia para atribuição pelo PODER CONCEDENTE de nota a cada item do Indicador de Conformidade deverá seguir o procedimento de verificação constante no *checklist* disposto na Tabela 3.

**2.2.1.** Os itens terão notas binárias, 0 (zero) ou 1 (um), onde 1 (um) corresponde à apresentação do item em conformidade com os parâmetros pactuados e 0 (zero) à não apresentação do item ou à apresentação em desconformidade.

**2.2.2.** O preenchimento do *checklist* deverá ser feito para cada CEMITÉRIO, CREMATÓRIO e AGÊNCIA FUNERÁRIA do BLOCO avaliado.

**Tabela 3 – Checklist do IC (CEMITÉRIOS, CREMATÓRIOS E AGÊNCIAS FUNERÁRIAS)**

Grupo	Item	Procedimento de Verificação	Periodicidade	Nota	
				0	1
Disponibilização de Informações	Transparência - USUÁRIO	Verificar a efetiva disponibilização de informações ao USUÁRIO, conforme exigências do CADERNO DE ENCARGOS, em especial mas não se limitando àquelas listadas no item intitulado “Sinalização e Comunicação Visual”	Trimestral	1 – Cumprimento 0 – Não cumprimento	

Grupo	Item	Procedimento de Verificação	Periodicidade	Nota	
				0	1
Disponibilização de Informações	Transparência – PODER CONCEDENTE	Verificar a efetiva apresentação do Relatório Trimestral Gerencial das Atividades de Administração, Atendimento ao Usuário, Manutenção, Segurança e Bem-Estar, Manutenção, Zeladoria e Limpeza, e Conservação de Recursos Naturais	Trimestral	1 – Cumprimento 0 – Não cumprimento	
Manutenção e Conservação	Controle de Pragas	Verificar a apresentação de laudo técnico, nos termos do Apêndice do CADERNO DE ENCARGOS intitulado “Diretrizes Ambientais”, referente à atestação de que cada um dos CEMITÉRIOS e CREMATÓRIOS se encontra livre de infestações de pragas urbanas	Trimestral	1 – Cumprimento 0 – Não cumprimento	
Gestão ambiental	Certificação ABNT NBR ISO 14001	Conferir comprovação pela CONCESSIONÁRIA da obtenção da certificação ISO 14001: Implementação de Sistema de Gestão Ambiental para cada CEMITÉRIO, CREMATÓRIO	Trimestral	1 – Cumprimento 0 – Não cumprimento	
Administrativo	Gerenciamento de riscos e seguros	Verificar apresentação pela CONCESSIONÁRIA da cópia das apólices de seguro vigentes em atendimento aos limites mínimos de indenização para cada CEMITÉRIO, CREMATÓRIO e AGÊNCIA FUNERÁRIA, nos termos exigidos pelo CONTRATO	Anual	1 – Cumprimento 0 – Não cumprimento	
Obra Civil	Certidão de Inspeção	Verificar (i) certidão de cumprimento de normas do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Estado de São Paulo, a fim de cumprir normas vigentes, bem como (ii) comprovação de treinamento da brigada de incêndio e (iii) elaboração de planos de prevenção e combate a situações de emergência	Conforme legislação	1 – Cumprimento 0 – Não cumprimento	
CREMATÓRIO	Certidão de Inspeção	Verificar se a CONCESSIONÁRIA realiza as manutenções dos equipamentos do CREMATÓRIO conforme especificação do fabricante	Trimestral	1 – Cumprimento 0 – Não cumprimento	



**2.2.3.** Caso algum dos itens apresente desconformidade, o PODER CONCEDENTE deverá registrar por escrito o detalhamento de tal descumprimento.

**2.3.** Para aferição do IC, será inicialmente calculado o percentual de conformidade do BLOCO, considerando respectivos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, e conforme a fórmula constante da Tabela 4.

**Tabela 4 – Percentual de Conformidade do IC**

$$\% \text{ de conformidade} = \frac{\sum \text{itens apresentados e conformes}}{\sum \text{itens do checklist}}$$

**2.3.1.** Após o cálculo do percentual de conformidade, a nota final do Indicador de Conformidade (IC) será obtida a partir da escala constante da Tabela 5.

**Tabela 5 – Escala do IC**

% de conformidade	Nota do IC
≥ 100%	1,00
≥ 80% e < 100%	0,75
≥ 60% e < 80%	0,50
≥ 50% e < 60%	0,25
< 50%	0

**2.3.2.** Caso a CONCESSIONÁRIA obtenha percentual de conformidade inferior a 50% (cinquenta por cento), esta obterá nota 0 (zero) no Indicador de Conformidade (IC).

### **3. INDICADOR DE DESEMPENHO OPERACIONAL (IDO)**

**3.1.** O Indicador de Desempenho Operacional (IDO) tem o objetivo de averiguar, trimestralmente, o desempenho na CONCESSIONÁRIA na execução das atividades

operacionais, com o intuito de verificar se os principais encargos operacionais da CONCESSÃO estão sendo realizados conforme os parâmetros pactuados.

**3.2.** A metodologia para atribuição pelo PODER CONCEDENTE de nota a cada item do Indicador de Desempenho Operacional deverá seguir o procedimento de verificação do *checklist* constante na Tabela 6.

**3.2.1.** A atribuição de nota a cada item do *checklist* deverá ser feita para cada CEMITÉRIO, CREMATÓRIO e AGÊNCIA FUNERÁRIA do BLOCO avaliado.

**3.2.2.** A apuração dos itens poderá ser feita por amostragem, desde que a amostra seja selecionada totalmente ao acaso por um processo que garanta que todas as unidades tenham a mesma probabilidade de serem escolhidas, bem como a representatividade do conjunto total.

**Tabela 6 - Checklist do IDO (CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS)**

Item	Procedimento de Verificação	Nota (0 a 1)	Grupo
Registros	Verificar se registros estão digitalizados em conformidade com as normas aplicáveis	$\frac{\text{Registros em conformidade}}{\text{Registros analisados}}$	CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS
Sepultamentos	Verificar se os sepultamentos estão sendo realizados em conformidade com as normas aplicáveis	$\frac{\text{Sepultamentos em conformidade}}{\text{Total sepultamentos analisados}}$	CEMITÉRIOS
Exumações no prazo	Verificar se as exumações das gavetas por prazo fixo estão sendo realizadas no prazo exigido	$\frac{\text{Exumações das gavetas por prazo determinado}}{\text{Total de gavetas passíveis de exumação no período}}$	CEMITÉRIOS
Exumações em conformidade	Verificar se as exumações estão sendo realizadas em conformidade com as normas aplicáveis	$\frac{\text{Número de exumações em conformidade}}{\text{Total de exumações analisadas}}$	CEMITÉRIOS

Item	Procedimento de Verificação	Nota (0 a 1)	Grupo
SERVIÇOS FUNERÁRIOS no prazo	Verificar se os SERVIÇOS FUNERÁRIOS estão sendo realizados dentro do prazo contratado	$\frac{\text{Número de serviços realizados dentro do prazo}}{\text{Total de serviços contratados}}$	CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS
Pontualidade na disponibilização de velório	Verificar se as salas de velórios estão sendo disponibilizadas nos horários contratados	$\frac{\text{Número de salas de velório disponibilizadas pontualmente}}{\text{Número de salas de velório contratadas}}$	CEMITÉRIOS e CREMATÓRIO
Disponibilização de velórios	Verificar se há disponibilidade de salas de velório para atendimento da demanda	$\frac{\text{Tempo total contratado para velório}}{\text{Tempo total disponível para contratação de velório}}$ Se resultado superior a 90%, considerar <b>nota 0</b> ; caso contrário, considerar <b>nota 1</b>	CEMITÉRIOS e CREMATÓRIO
Disponibilização de cremações	Verificar se a disponibilidade de fornos crematórios atende a demanda	$\frac{\text{Cremações contratadas}}{\text{capacidade de cremação do CREMATÓRIO}}$ Se resultado superior a 90%, considerar <b>nota 0</b> ; caso contrário, considerar <b>nota 1</b>	CREMATÓRIO
Cremações contratadas e atendidas	Verificar se a CONCESSIONÁRIA está realizando as cremações de acordo com o contratado	$\frac{\text{Cremações realizadas conforme parâmetros contratados}}{\text{Total cremações realizadas}}$	CREMATÓRIO
Disponibilização de OSSUÁRIOS	Verificar se a disponibilidade de OSSUÁRIOS atende a demanda	$\frac{\text{Número de OSSUÁRIOS ocupados}}{\text{capacidade dos OSSUÁRIOS instalados}}$ Se resultado superior a 90%, considerar <b>nota 0</b> ; caso contrário, considerar <b>nota 1</b>	CEMITÉRIO
Encargos relativos à segurança	Verificar se a CONCESSIONÁRIA está cumprindo os encargos de segurança e bem-estar definidos por meio dos PLANOS OPERACIONAIS, a partir das exigências do CADERNO DE ENCARGOS	Se verificado descumprimento ou desconformidade, considerar <b>nota 0</b> ; caso contrário, considerar <b>nota 1</b>	CEMITÉRIOS e CREMATÓRIO

Item	Procedimento de Verificação	Nota (0 a 1)	Grupo
Atualização e conservação e identificação física das ossadas	Averiguar se as ossadas provenientes de exumações ocorridas após a conclusão do Estágio 1 da FASE DE IMPLEMENTAÇÃO estão devidamente identificadas	$\frac{\text{Número de ossadas devidamente identificadas}}{\text{Total de ossadas analisadas}}$ <p>Se resultado inferior a 95%, considerar <b>nota 0</b>; caso contrário, considerar <b>nota 1</b></p>	CEMITÉRIOS
Disponibilidade de produtos e serviços tarifados	Verificar se os produtos e serviços tarifados estão disponíveis para o usuário	$\frac{\text{Número de itens indisponíveis}}{\text{Total de produtos e serviços tarifados}}$	CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS
Saúde pública	Verificar a presença de vasos sem perfurações que não permitam o total escoamento da água em seu interior	Se verificada a presença, considerar <b>nota 0</b> ; caso contrário, considerar <b>nota 1</b>	CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS

**3.3.** Para itens cuja avaliação consista na apuração de conformidade, caso seja verificada alguma desconformidade, o PODER CONCEDENTE deverá registrar por escrito as informações relativas ao descumprimento.

**3.4.** Para aferição do IDO, será inicialmente calculado o percentual de desempenho do BLOCO, considerando respectivos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, e conforme a fórmula constante da Tabela 7.

**Tabela 7 – Percentual de Desempenho**

$$\% \text{ de desempenho} = \frac{\sum \text{de Nota Itens Analisados}}{\sum \text{de Itens Analisados}}$$

**3.4.1.** Após o cálculo do percentual de desempenho, a nota final do Indicador de Desempenho será obtida a partir da escala constante da Tabela 8.

**Tabela 8 – Escala do IDO**

<b>% de conformidade</b>	<b>IDO</b>
≥ 90%	1,00
≥ 85% e < 90%	0,75
≥ 80% e < 95%	0,50
≥ 75% e < 80%	0,25
< 75%	0

**3.4.2.** Caso sejam apurados 5 (cinco) ou mais itens com nota inferior a 0,75 (zero vírgula setenta e cinco), seu Índice de Desempenho Operacional será automaticamente considerado como de nota 0 (zero).

#### **4. INDICADOR DE INFRAESTRUTURA (II)**

**4.1.** O Indicador de Infraestrutura (II) tem o objetivo de avaliar, trimestralmente, o estado de qualidade e o nível de disponibilidade da infraestrutura dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS de cada BLOCO, a fim de verificar as condições dos ativos e equipamentos de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

**4.2.** O Indicador de Infraestrutura (II) é composto por dois outros Subindicadores, os quais possuem, cada um, o peso de 50% (cinquenta por cento) no cálculo:

**(a)** Subindicador de Qualidade da Infraestrutura (SQI); e

**(b)** Subindicador de Disponibilidade da Infraestrutura (SDI).

**4.2.1.** Após a finalização do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO em cada BLOCO, isto é, com a emissão do Termo Definitivo de Aceitação das Obras, não será mais mensurado o SDI para o respectivo BLOCO, de modo que passará a ser atribuído peso de 100% (cem por cento) ao SQI no cálculo do Indicador de Infraestrutura.

**4.3.** Para apurar a nota do Indicador de Infraestrutura, será realizado cálculo mediante a fórmula da Tabela 9.

**Tabela 9 – Fórmula de Cálculo do Indicador de Infraestrutura**

$$II = (0,5 \times SQI) + (0,5 \times SDI)$$

Onde:

- (a) II: Indicador de Infraestrutura;
- (b) SQI: Subindicador de Qualidade da Infraestrutura; e
- (c) SDI: Subindicador de Disponibilidade da Infraestrutura.

## **5. SUBINDICADOR DE QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA (SQI)**

**5.1.** O Subindicador de Qualidade da Infraestrutura (SQI) busca verificar se a CONCESSIONÁRIA mantém a infraestrutura dos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS em condições apropriadas para prover serviços nos parâmetros de qualidade pactuados aos USUÁRIOS.

**5.2.** A metodologia para atribuição pelo PODER CONCEDENTE de nota ao SQI consistirá na verificação de conformidade dos itens constantes do *checklist* da Tabela 10 para cada CEMITÉRIO, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS do BLOCO avaliado.

**5.2.1.** Os itens terão notas binárias, 0 (zero) ou 1 (um), onde 1 (um) corresponde à apresentação do item em conformidade com os parâmetros pactuados e 0 (zero) à não apresentação do item ou à apresentação em desconformidade.

**Tabela 10 – Checklist do SQI (CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS)**

Grupo	Tema	Item	Critério de Inconformidade
Elétrico	Circuito fechado de televisão	Câmeras	Câmeras funcionando incorretamente e/ou não reguladas conforme projeto e/ou recomendação do fabricante
	Iluminação	Lâmpadas, luminárias e outros elementos iluminadores	Lâmpadas, luminárias e outros elementos iluminadores funcionando incorretamente e/ou não regulados conforme projeto e/ou recomendação do fabricante
	Wi-fi	Conexão via wi-fi	Wi-fi funcionando incorretamente, impossibilitando o acesso à internet ou com velocidade abaixo de 512 kbps (quinhentos e doze kilobytes por segundo)
Eletromecânico	Ar Condicionado	Funcionamento do ar condicionado	Equipamento com vazamento
			Outros defeitos que prejudiquem o funcionamento conforme projeto e/ou recomendação do fabricante
			Presença de defeitos em partes visíveis, como amassados, ferrugem, peças soltas, quebradas ou faltando
Hidráulico	Combate a incêndio	Extintores	Fora do prazo de validade
			Sem carga ou presença visual de danos
			Locados nas posições incorretas e/ou não estando conforme projeto
		Hidrantes	Hidrantes obstruídos
			Presença de defeitos perceptíveis: vazamentos, peças amassadas ou em

Grupo	Tema	Item	Critério de Inconformidade
			falta ou outros defeitos
		Mangueiras de incêndio	Presença de defeitos perceptíveis: vazamentos, peças amassadas ou outros defeitos
	Disponibilidade de água	Disponibilidade de água nas torneiras	Água indisponível nas torneiras, desde que o problema não seja de responsabilidade da distribuidora
		Disponibilidade de água nos mictórios	Água indisponível nos mictórios, desde que o problema não seja de responsabilidade da distribuidora
		Disponibilidade de água nos vasos sanitários	Água indisponível nos vasos sanitários, desde que o problema não seja de responsabilidade da distribuidora
	Elementos de controle	Válvulas, registros, hidrômetros	Válvulas, registros, hidrômetros com vazamentos, amassados, pintura descascando ou outros defeitos visuais
			Válvulas, registros, hidrômetros obstruídos, enferrujados, com peças soltas ou outros motivos que prejudiquem o funcionamento conforme projeto e/ou especificação do fornecedor
	Instalações hidráulicas	Irrigadores	Irrigadores com vazamentos, amassados, pintura descascando ou outros defeitos perceptíveis
			Irrigadores obstruídos, enferrujados, desregulados ou outros motivos que prejudiquem o funcionamento conforme projeto
	Instalações	Mictórios	Mictórios com vazamentos, trinca,



Grupo	Tema	Item	Critério de Inconformidade		
	hidrossanitários		rachaduras, partes quebradas ou soltas ou outros defeitos perceptíveis		
			Mictórios entupidos ou outros motivos que prejudiquem o funcionamento conforme projeto e/ou especificação do fabricante		
		Reservatórios	Reservatório obstruído, excesso de sujeira, partes integrantes quebradas e/ou outros motivos que prejudiquem o funcionamento conforme projeto e/ou especificação do fabricante		
			Reservatórios com vazamentos, trinca, rachaduras, amassados, com falta de tampas ou outros defeitos perceptíveis		
		Torneiras	Torneiras obstruídas ou outros motivos que prejudiquem o funcionamento conforme projeto e/ou especificação do fabricante		
			Torneiras com vazamentos, amassados, partes quebradas ou soltas ou outros defeitos perceptíveis		
		Vasos sanitários	Vasos sanitários com vazamentos, trincas, rachaduras, partes quebradas ou soltas ou outros defeitos perceptíveis		
			Vasos sanitários entupidos ou outros motivos que prejudiquem o funcionamento conforme projeto e/ou especificação do fabricante		
		Jardinagem	Jardins e plantas ornamentais	Jardins e plantas vivas	Presença de plantas mortas e/ou doentes

Grupo	Tema	Item	Critério de Inconformidade
			Presença de sujeiras e/ou lixo nos canteiros e vasos
Limpeza e higiene	Controle de pragas	Dedetização	Existência de surto de pragas
	Limpeza área comum	Lixeiras comportando todo o lixo	Lixeiras com lixo no topo
		Paredes e demais estruturas limpas	Paredes e demais estruturas sujas e molhadas, com presença de sujeira excessiva e lixo espalhado
		Presença de lixo no piso	Piso sujo e molhado, com presença de lixo, manchas ou outro tipo de sujeira passível de remoção por processos típicos de limpeza
		Presença de odores desagradáveis	Presença de odores desagradáveis. Mensuração através de percepção da Comissão Fiscalizadora
	Limpeza dos sanitários	Limpeza e higiene das pias	Presença de sujeira excessiva, restos de papel
		Limpeza e higiene dos mictórios	Presença de sujeira excessiva, restos de papel e dejetos
		Limpeza e higiene dos vasos sanitários	Presença de sujeira excessiva, restos de papel e dejetos
		Lixeiras comportando todo o lixo	Lixeiras com lixo no topo
		Papel higiênico disponível	Dispensers com papel higiênico insuficiente para o uso

Grupo	Tema	Item	Critério de Inconformidade
		Papel toalha disponível	<i>Dispensers</i> com papel toalha insuficiente para o uso
		Paredes e pisos limpos	Paredes e pisos sujos e molhados, com presença de sujeira excessiva e lixo espalhado
		Presença de odores desagradáveis	Presença de odores desagradáveis. Mensuração através de percepção da Comissão Fiscalizadora
		Sabonete disponível	<i>Dispensers</i> vazios ou com sabonete insuficiente para o uso
	Limpeza área comum	Jazigos	Presença de sujeira nos jazigos
Predial civil	Alvenaria	<i>Dry wall</i>	Presença de defeitos perceptíveis:
		Elementos estruturais (colunas, vigas, lajes, etc.)	Presença de defeitos perceptíveis: trincas, rachaduras, armadura exposta ou outros defeitos comprovados por laudo de especialista
			Presença de infiltrações
			Presença de defeitos estruturais comprovados por laudo de especialista
		Escadas, rampas e pavimentos	Presença de defeitos perceptíveis: trincas, rachaduras, armadura exposta ou outros defeitos
			Presença de infiltrações
			Presença de defeitos estruturais

Grupo	Tema	Item	Critério de Inconformidade
			comprovados por laudo de especialista
		Paredes, pisos e tetos	Presença de defeitos perceptíveis: trincas, rachaduras, armadura exposta ou outros defeitos
			Presença de infiltrações
			Presença de defeitos estruturais comprovados por laudo de especialista
	Elementos de preenchimento	Impermeabilizantes e juntas de dilatação	Presença de defeitos estruturais: comprovado por laudo de especialista
			Presença de defeitos perceptíveis: trincas rachaduras, armadura exposta
			Presença de infiltrações
		Jazigos	Vedação incorreta e/ou danificada
	Resíduos	Entulhos	Presença de entulho em pequena ou grande quantidade na área avaliada, impedindo e/ou dificultando a circulação
	Materiais vitrificados	Vidros	Fixação inadequada
			Presença de defeitos perceptíveis: riscos, trincas, vidro quebrado
			Presença de oxidação
	Materiais metálicos	Corrimões	Presença de defeitos perceptíveis: riscos, amassados

Grupo	Tema	Item	Critério de Inconformidade
			Presença de ferrugem
			Fixação inadequada
		Janelas	Falhas de funcionamento: defeito e/ou falta de fechaduras, trincos, dobradiças e outros itens que afetem a operação
			Presença de defeitos perceptíveis: riscos, amassados
			Presença de ferrugem
		Pias	Fixação inadequada
			Presença de defeitos perceptíveis: riscos, amassados
			Presença de ferrugem
		Portas e portões	Fixação inadequada
			Presença de defeitos perceptíveis, riscos, amassados
			Presença de ferrugem
		Revestimento	Elementos de pedra (granitos, mármore etc.)
	Presença de defeitos perceptíveis: trincas, rachaduras, partes lascadas e/ou quebradas		

Grupo	Tema	Item	Critério de Inconformidade
			Presença de infiltrações
			Fixação inadequada
		Forros, ladrilhos e azulejos	Presença de defeitos perceptíveis: trincas, rachaduras, partes lascadas e/ou quebradas
			Presença de infiltrações
		Pinturas	Presença de defeitos perceptíveis: trincas, rachaduras, partes lascadas e/ou quebradas
	Sinalização	Pinturas indicativas	Pintura ilegível, descascando ou com manchas
			Pinturas não visíveis (presença de objetos obstruindo a visualização)
		Placas indicativas	Placa não visível (presença de objetos obstruindo a visualização)
		Sinalização de acessibilidade	Presença de defeitos ou inconformidades com as sinalizações de acessibilidade dispostas na ABNT NBR 9050
	Equipamentos	Equipamentos de acessibilidade	Presença de defeitos ou inconformidades com os equipamentos de acessibilidade dispostos na ABNT NBR 9050
	Identidade visual	Funcionários	Uniformes dos funcionários e subcontratados

Grupo	Tema	Item	Critério de Inconformidade
			FUNERÁRIAS
	Veículos funerários	Identidade visual dos veículos funerários	Circulação de veículos funerários sem a identificação visual estabelecida em conjunto com o PODER CONCEDENTE

**5.2.2.** Caso algum dos itens apresente desconformidade, o PODER CONCEDENTE deverá registrar por escrito o detalhamento de tal descumprimento.

**5.3.** Para aferição do SQI, será inicialmente calculado o percentual de conformidade do BLOCO, considerando respectivos CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS, e conforme a fórmula constante da Tabela 11.

**5.4.** O cálculo do percentual de conformidade do SQI para os CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS deverá seguir o disposto na fórmula abaixo:

**Tabela 11 – Percentual de Conformidade do SQI**

$$\% \text{ de conformidade} = \frac{\sum \text{de Itens conformes}}{\sum \text{de Itens}}$$

**5.4.1.** Após o cálculo do percentual de conformidade, a nota final do Subindicador de Qualidade da Infraestrutura (SQI) será obtida a partir da escala constante da Tabela 12:

**5.4.2.** Tabela 12 – Escala de Desempenho do SQI

<b>% de Itens Conformes</b>	<b>IQI</b>
≥ 95%	1,00
≥ 90% e < 95%	0,75
≥ 85% e < 90%	0,50
≥ 75% e < 85%	0,25
< 75%	0

**5.4.3.** Caso a CONCESSIONÁRIA obtenha percentual de conformidade inferior a 75% (setenta e cinco por cento), esta obterá nota 0 (zero) no Subindicador de Qualidade da Infraestrutura (SQI).

**6. SUBINDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA INFRAESTRUTURA (SDI)**

**6.1.** O Subindicador de Disponibilidade da Infraestrutura (SDI) busca verificar se a CONCESSIONÁRIA cumpre os prazos e marcos estabelecidos para as INTERVENÇÕES OBRIGATÓRIAS presentes no PLANO DE INTERVENÇÕES, de acordo com as diretrizes do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS.

**6.2.** A nota do SDI será calculada a partir do número de meses de atraso no PROGRAMA DE INTERVENÇÃO, conforme a escala disposta na Tabela 13 – Escala de Desempenho do IDI.

**6.2.1.** O resultado da apuração será divulgado semestralmente, considerando o total de meses de atraso nos últimos 6 (seis) meses.



**Tabela 13 – Escala de Desempenho do IDI**

<b>∑ Meses de Atraso no Cronograma de Investimentos</b>	<b>IDI</b>
< 1 mês	1,00
2 meses	0,75
3 meses	0,50
4 meses	0,25
> 5 meses	0

**6.3.** Caso a CONCESSIONÁRIA supere 5 (cinco) meses de atraso dentro de um período de medição (semestre), esta obterá nota 0 (zero) no Subindicador de Disponibilidade de Infraestrutura.

**6.4.** O PODER CONCEDENTE deverá registrar causas de eventuais atrasos da CONCESSIONÁRIA no Relatório do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO.

**6.5.** Após a finalização do PROGRAMA DE INTERVENÇÃO em cada BLOCO, isto é, com a emissão do Termo Definitivo de Aceitação de Obras, não será mais mensurado o SDI para o respectivo BLOCO, de modo que passará a ser atribuído peso de 100% (cem por cento) ao SQI no cálculo do Indicador de Infraestrutura.

## **7. INDICADOR DE SATISFAÇÃO (IS)**

**7.1.** O Indicador de Satisfação (IS) tem o objetivo de avaliar, trimestralmente, o nível de satisfação dos USUÁRIOS com os serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.

**7.2.** Conforme mencionado anteriormente, o Indicador de Satisfação é composto por dois outros subindicadores, os quais possuem, cada um, o peso de 50% (cinquenta por cento) no cálculo:

- (a) Subindicador de Avaliação de Satisfação (SAS); e
- (b) Subindicador de Reclamações Recebidas (SRR).

**7.3.** Para apurar a nota do Indicador de Satisfação da CONCESSÃO, será realizado cálculo mediante a fórmula da Tabela 14:

**Tabela 14 – Fórmula de Cálculo do IS**

$$IS = (0,5 \times SAS) + (0,5 \times SRR)$$

Onde:

- (a) IS: Indicador de Satisfação;
- (b) SAS: Subindicador de Avaliação de Satisfação; e
- (c) SRR: Subindicador de Reclamações Recebidas.

## **8. SUBINDICADOR DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO (SAS)**

**8.1.** O Subindicador de Avaliação de Satisfação (SAS) mensura, por meio de Pesquisa de Satisfação ao Usuário, com periodicidade semestral, as percepções dos USUÁRIOS em relação à qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, à infraestrutura e limpeza dos recintos, entre outros aspectos.

**8.2.** A metodologia para atribuição da nota ao Subindicador de Avaliação de Satisfação (SAS) será baseada na apuração das respostas à Pesquisa de Satisfação do

Usuário, a ser realizada por instituto de pesquisa nos termos do APÊNDICE I – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIO do CADERNO DE ENCARGOS.

**8.2.1.** A Pesquisa de Satisfação do Usuário, em conformidade com os procedimentos do APÊNDICE II – ENCARGOS DE OBRAS do CADERNO DE ENCARGOS deverá contemplar gradações para as respostas dos USUÁRIOS, correspondentes às categorias “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim” e “péssimo”, uma vez que estas servirão como base para o cálculo do grau de satisfação com os CEMITÉRIOS e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS.

**8.2.2.** O cálculo do grau de satisfação para os CEMITÉRIOS, CREMATÓRIO e AGÊNCIAS FUNERÁRIAS deverá seguir o disposto na fórmula da Tabela 15.

**Tabela 15 – Fórmula de cálculo do Grau de Satisfação**

$$GS = \frac{(A1 \times 5 + A2 \times 4 + A3 \times 3 + A4 \times 2 + A5 \times 1)}{\text{Número total de avaliações respondidas}}$$

Onde:

- (a) GS: Grau de Satisfação;
- (b) A1: Número total de avaliações “Ótimo”;
- (c) A2: Número total de avaliações “Bom”;
- (d) A3: Número total de avaliações “Regular”;
- (e) A4: Número total de avaliações “Ruim”; e
- (f) A5: Número total de avaliações “Péssimo”.

**8.3.** A partir do valor numérico, entre 0 (zero) e 1 (um), obtido a partir da fórmula de cálculo do grau de satisfação, a nota final do SAS será baseada na escala de desempenho relacionada na Tabela 16.

**Tabela 16 – Escala de Desempenho do SAS**

<b>Grau de Satisfação (GS)</b>	<b>SAS</b>
≥ 4,5	1,00
≥ 4 e < 4,5	0,75
≥ 3 e < 4	0,50
≥ 2 e < 3	0,25
< 2	0

**8.3.1.** Caso a CONCESSIONÁRIA obtenha grau de satisfação menor do que 2 (dois), obterá nota 0 (zero) no SAS.

**8.3.2.** Caso a CONCESSIONÁRIA não apresente os resultados da pesquisa de satisfação, obterá nota 0 (zero) no SAS.

## **9. SUBINDICADOR DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS (SRR)**

**9.1.** O Subindicador de Reclamações Recebidas (SRR) busca verificar se a CONCESSIONÁRIA processa e responde as reclamações dos USUÁRIOS através do Portal de Atendimento SP156 ou canais próprios, de acordo com as diretrizes estabelecidas no ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS, de modo que o prazo de resposta para reclamações referentes aos serviços prestados não deve ultrapassar 5 (cinco) dias úteis a partir do recebimento da reclamação pela CONCESSIONÁRIA (encaminhamento pelo SP156 ou diretamente do USUÁRIO).

**9.1.1.** O prazo de resposta para reclamações referentes aos SERVIÇOS CONCEDIDOS não deve ultrapassar 5 (cinco) dias úteis, passando a configurar atraso a partir desse período.

**9.2.** A partir da quantidade de reclamações respondidas fora do prazo, será estabelecida a nota final do SRR, a qual será baseada na escala disposta na Tabela 17.

**Tabela 17 – Escala do SRR**

<b>Número de Respostas às Reclamações Fora do Prazo</b>	<b>SRR</b>
0	1
1 a 2	0,5
3 ou mais	0

**9.2.1.** Caso a CONCESSIONÁRIA responda 3 (três) ou mais reclamações após 5 (cinco) dias úteis durante 1 (um) mês, esta obterá nota 0 (zero) no Subindicador de Reclamações Recebidas.

### **CAPÍTULO III – RELATÓRIO**

#### **10. DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO DE DESEMPENHO**

**10.1.** Após a apuração dos indicadores, o PODER CONCEDENTE deverá elaborar o Relatório do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, contendo o detalhamento das notas aferidas pela CONCESSIONÁRIA no período e o resultado do FATOR DE DESEMPENHO.

**10.1.1.** O Relatório deverá conter no mínimo os seguintes itens:

- (a)** Metodologia de avaliação dos indicadores;
- (b)** Valor histórico dos indicadores nos dois últimos períodos avaliados;
- (c)** Tabelas finais dos *checklists* de cada indicador;

- (d) Cálculo do FATOR DE DESEMPENHO do período.
- (e) Nota explicativa com ajustes e melhorias a serem implementados pela CONCESSIONÁRIA para recuperação de indicadores com nota inferior a 0,75 (setenta e cinco centésimos).
- 10.2.** O Relatório deverá ser elaborado periodicamente em até 15 (quinze) dias do término do trimestre de verificação e entregue à CONCESSIONÁRIA.
- 10.2.1.** Itens que tiverem periodicidade de avaliação diferente de trimestral constarão no Relatório apenas quando do seu período de apuração.
- 10.3.** Recebido o Relatório de que trata o item 10.1, a CONCESSIONÁRIA terá o prazo de 20 (vinte) dias para analisar e contestar o seu conteúdo.
- 10.4.** Havendo discordância da CONCESSIONÁRIA quanto às informações constantes do Relatório, esta deverá entregar ao PODER CONCEDENTE, dentro do prazo estabelecido no item 10.3, impugnação contendo as devidas justificativas.
- 10.5.** Na hipótese de ser julgada procedente a impugnação apresentada pela CONCESSIONÁRIA, o PODER CONCEDENTE deverá atualizar o Relatório e o FDE.
- 10.6.** Caso a CONCESSIONÁRIA já tenha realizado o pagamento da OUTORGA VARIÁVEL, a diferença correspondente deverá ser liquidada no ano subsequente, com reajuste do valor por meio do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) equivalente ao período.

#### **CAPÍTULO IV – EFEITO DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

##### **11. EFEITO DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO NA OUTORGA VARIÁVEL**

- 11.1.** Caso, após a apuração do FDE, venha a ser comprovado baixo desempenho, a CONCESSIONÁRIA estará sujeita a acréscimo no percentual da receita bruta que será

paga pela CONCESSIONÁRIA a título de OUTORGA VARIÁVEL anual, sem prejuízo de eventual aplicação de demais penalidades contratuais.

**11.2.** O referido acréscimo ocorrerá a depender da nota do FDE e em função da média aritmética dos últimos dois fatores apurados, conforme disposto na Tabela 18.

**Tabela 18 – Efeito na OUTORGA VARIÁVEL em função do FATOR DE DESEMPENHO**

<b>Nota do FDE</b>	<b>Pontos percentuais calculados com base na Receita Bruta a serem acrescidos na OUTORGA VARIÁVEL anual</b>
Abaixo de 0,5	5,0%
Entre 0,5 e 0,599	4,0%
Entre 0,6 e 0,699	2,0%
Entre 0,7 e 0,799	1,0%
Entre 0,8 e 0,899	0,5%
Acima de 0,9	0,0%

**11.3.** Adicionalmente ao acréscimo supracitado, quando verificado FDE abaixo de 0,9 (nove décimos), a CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver Plano de Ação baseado em análise técnica, com vistas a corrigir as deficiências apuradas, devendo contemplar, quando aplicável, treinamento de pessoal, melhorias físicas ou mudanças de procedimentos.

## **CAPÍTULO V – CADUCIDADE DO CONTRATO**

### **12. CADUCIDADE DO CONTRATO NO ÂMBITO DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO**

**12.1.** Caso a CONCESSIONÁRIA, nas avaliações realizadas ao longo do CONTRATO, obtenha FATOR DE DESEMPENHO (FDE) inferior a 0,5 (cinco décimos), por 2 (duas)

medições consecutivas ou por 4 (quatro) medições não consecutivas, no período de 3 (três) anos, o PODER CONCEDENTE poderá instaurar processo administrativo, com vistas a decretar a caducidade do CONTRATO.

**12.1.1.** Para fins de caducidade do CONTRATO, serão considerados os resultados do FATOR DE DESEMPENHO (FDE) inferior a 0,5 (cinco décimos), devendo a caducidade, se for decretada, produzir efeitos sobre a totalidade do CONTRATO.

## **CAPÍTULO VI – SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DO AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO**

### **13. DIRETRIZES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DO AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO**

#### **13.1. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**13.1.1.** O AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO constitui-se em pessoa jurídica de direito privado que comprove total independência e imparcialidade com relação à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE.

**13.1.2.** O AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO será selecionado pelo PODER CONCEDENTE e contratado, sob o regime privado, pela CONCESSIONÁRIA, a quem competirá arcar, integralmente, com os respectivos custos da contratação.

**13.1.3.** A atuação do AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO terá início em até 6 (seis) meses antes do final do Estágio 2 da FASE DE IMPLEMENTAÇÃO e perdurará até o final do Contrato de Concessão.

**13.1.4.** Considera-se AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO a empresa responsável por auxiliar o PODER CONCEDENTE na fiscalização do CONTRATO durante todas as suas etapas.



**13.1.5.** O trabalho do AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO deverá ser desenvolvido em parceria com o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA, promovendo a integração das equipes e alinhamento em relação aos melhores práticas a serem adotadas.

**13.1.6.** A contratação do AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO deverá observar as diretrizes indicadas no corpo deste Anexo e no CONTRATO.

### **13.2. CONTRATAÇÃO DO AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO**

**13.2.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, para prévia homologação do PODER CONCEDENTE, no prazo de 90 (noventa) dias anteriores ao início da atuação do AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO, conforme cláusula 13.1.3. supra, ao menos 3 (três) empresas ou consórcios de empresas que reúnam as condições mínimas de qualificação para atuar como AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO.

**13.2.2.** As empresas ou consórcios deverão atender os seguintes requisitos:

- a)** ter pelo menos 10 (dez) anos de experiência no objeto;
- b)** ter comprovadamente executado serviços de características semelhantes aos descritos neste item, assim entendidos como atividades de verificação, auditoria, gerenciamento e supervisão;
  - i.** As atividades deverão ser comprovadas em empreendimentos de grande porte e longa duração, abrangendo obras civis e serviços prestados ao público.
- c)** apresentar plano de trabalho demonstrando a metodologia a ser aplicada na condução dos trabalhos de acompanhamento das atividades da CONCESSIONÁRIA e seus contratados;
- d)** não ser controladora, controlada ou coligada da CONCESSIONÁRIA ou de seus acionistas;

e) não estar submetida a liquidação, intervenção ou Regime de Administração Especial Temporária - RAET, falência ou recuperação judicial; não encontrar-se em cumprimento de pena de suspensão temporária de participação em licitação ou impedimento de contratar com a Administração; não ter sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, bem como não ter sido condenada, por sentença transitada em julgado, a pena de interdição de direitos devido à prática de crimes ambientais, conforme disciplinado no art. 10 da Lei nº9.605, de 12.02.1998;

f) contar com equipe técnica de especialistas de nível superior, qualificados profissionalmente.

**13.2.3.** As propostas entregues pelas empresas pré-selecionadas serão avaliadas pelo PODER CONCEDENTE. A avaliação e seleção da proposta dos participantes do processo serão realizadas observando cumulativamente aos seguintes critérios:

- a) Atendimento aos parâmetros estabelecidos neste Anexo;
- b) Preço compatível com o mercado;
- c) Experiência e qualificação compatível com o objeto do contrato.

**13.2.4.** O PODER CONCEDENTE poderá, a seu critério e a qualquer tempo:

- a) Solicitar das participantes da seleção informações adicionais para ratificar ou complementar sua proposta; e
- b) Excluir da seleção, empresas que possivelmente tenham interesses conflituosos com a prestação dos serviços, de modo a comprometer sua independência e imparcialidade.

**13.2.5.** O PODER CONCEDENTE se manifestará, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, acerca da adequação das empresas ou consórcios de empresas apresentados pela CONCESSIONÁRIA, cabendo à CONCESSIONÁRIA formalizar, no prazo máximo de 30

(trinta) dias antes do início da atuação do AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO, conforme clausula 13.1.3. supra, a contratação de uma entre as homologadas pelo PODER CONCEDENTE, para atuar como AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO.

**13.2.6.** Observados os requisitos e impedimentos referidos previstos neste Anexo, a equipe do AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO deverá contar com especialistas de nível superior em todas as áreas de conhecimento relevantes para o desempenho das atribuições elencadas neste Anexo, devendo ainda ter à disposição, e mobilizar, se necessário, especialistas de renome para apresentação de parecer relativo a questões surgidas durante a execução do contrato que exijam esse tipo de análise.

**13.2.7.** Dentre os profissionais indicados para compor a equipe técnica do AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO, deverão necessariamente estar relacionadas, pessoas devidamente qualificadas profissionalmente para as devidas certificações com emissão de relatórios e laudos técnicos de aferição do cumprimento de todas as diretrizes constantes deste contrato, com observância das normas nacionais e internacionais e demais técnicas e métodos aplicáveis à CONCESSÃO.

**13.2.8.** Caso a CONCESSIONÁRIA não contrate o AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO selecionado pelo PODER CONCEDENTE ou não atenda aos prazos estabelecidos para tanto, estará sujeita às penalidades previstas no CONTRATO.

**13.2.9.** O CONTRATO a ser celebrado entre a CONCESSIONÁRIA e o AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO não poderá exceder o prazo de vigência de 5 (cinco) anos e, sempre que houver disponibilidade no mercado, deverá ser promovida a rotatividade entre a empresa e os profissionais a serem contratados.

**13.2.10.** Em até 6 (seis) meses antes do advento da rescisão do contrato celebrado com o AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO, a CONCESSIONÁRIA deverá iniciar procedimento de seleção de novo AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO, mediante submissão das empresas selecionadas ao PODER CONCEDENTE.

**13.2.11.** Quando da contratação do AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO, a CONCESSIONÁRIA fará constar no contrato a obrigação do AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO atender integralmente ao disposto no CONTRATO.

### **13.3. VEDAÇÕES**

**13.3.1.** Não poderão ser contratadas como AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO as seguintes pessoas jurídicas e ou consórcios:

- a) Impedidas ou suspensas de contratar com a Administração Pública;
- b) Cujos sócios tenham participação direta ou indireta na administração ou no quadro societário da CONCESSIONÁRIA;
- c) Que prestem serviço de auditoria independente no âmbito do CONTRATO;
- d) Que possuam contrato vigente com a CONCESSIONÁRIA, ainda que com objeto diverso; e
- e) Que, de alguma forma, possam ter sua independência e imparcialidade comprometidas.

### **13.4. CONTRATO COM O AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO**

**13.4.1.** A CONCESSIONÁRIA deverá, na forma estabelecida no CONTRATO, elaborar e submeter à aprovação do PODER CONCEDENTE o Termo de Referência para a contratação e Minuta de Contrato a ser celebrado com o AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO, observadas as disposições específicas contidas no CONTRATO.

**13.4.2.** A Minuta de Contrato deverá conter, pelos menos, as seguintes disposições:

- a) objeto do CONTRATO;
- b) objeto da contratação em questão;

- c) A descrição detalhada das atividades a serem desenvolvidas pelo AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO;
- d) Os relatórios a serem entregues e os respectivos prazos;
- e) Duração do contrato limitada a 5 (cinco) anos;
- f) Condições de sigilo e de propriedade das informações;
- g) Relacionamento com o contratante e com o PODER CONCEDENTE.

**13.4.3.**A Minuta de Contrato deverá prever que o AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO atuará com independência e imparcialidade.

**13.4.4.**A avaliação dos serviços prestados pelo AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO por parte da Contratante se restringirá à observância dos seus aspectos formais, tais como, apresentação em formato adequado, no prazo avençado, subscrito por pessoa competente, dentre outros.

**13.4.5.**Eventuais discordâncias quanto ao conteúdo produzido pelo AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO serão dirimidas conforme os mecanismos de solução de conflitos previstos no CONTRATO.

**13.4.6.**A formalização do contrato entre a CONCESSIONÁRIA e o AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO e de eventuais aditivos dependerá da aprovação prévia do PODER CONCEDENTE o qual figurará como interveniente e anuente da avença.

### **13.5. RELAÇÃO COM AS PARTES**

**13.5.1.**Todos os documentos, relatórios, manuais, análises e estudos produzidos pelo AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO ainda que em versões preliminares, deverão ser produzidos em duas vias e entregues, concomitantemente, à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE.

**13.5.2.** Para aqueles serviços em que o AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO atuará mediante demanda, tanto a CONCESSIONÁRIA, quanto o PODER CONCEDENTE poderão requerer formalmente sua prestação, devendo o AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO cientificar a outra parte de imediato.

**13.5.3.** O AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO goza de total independência técnica para realização dos serviços ora contratados, sendo que eventuais discordâncias quanto ao conteúdo do seu trabalho não ensejará a aplicação de quaisquer penalidades, atrasos ou descontos sobre sua remuneração.

**13.5.4.** A CONCESSIONÁRIA garantirá ao PODER CONCEDENTE e ao AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO acesso irrestrito às instalações e equipamentos da CONCESSÃO assim como aos sistemas de acompanhamento e monitoramento dos SERVIÇOS, quando aplicável.

## **13.6. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**13.6.1.** Havendo a necessidade de se realizar vistorias sem que haja AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO contratado, o PODER CONCEDENTE deve realizar as vistorias necessárias durante o período que perdurar a situação, devendo a CONCESSIONÁRIA ressarcir ao PODER CONCEDENTE qualquer custo adicional decorrente exclusivamente dessa(s) atividade(s).

**13.6.2.** Os órgãos de controle da Administração Pública do Município de São Paulo, observado o âmbito de suas competências, podem verificar a exatidão do processo de aferição dos indicadores de desempenho, bem como o integral atendimento das obrigações do AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO, segundo os termos de sua contratação.

**13.6.3.** Caso o AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO não tenha sido contratado por falha atribuída comprovadamente à CONCESSIONÁRIA, após solicitação do PODER CONCEDENTE, e o PODER CONCEDENTE não tenha exercido seu direito de fiscalização, a

ausência de aferição dos indicadores de desempenho acarreta em uma pontuação do FATOR DE DESEMPENHO igual a 0 (zero).

**13.6.4.** Quando na ausência de contratação do AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO por culpa do PODER CONCEDENTE, o não exercício da prerrogativa de realizar as aferições para cálculo dos indicadores de desempenho pelo PODER CONCEDENTE acarreta em uma pontuação do FATOR DE DESEMPENHO igual a 1 (um).

**13.6.5.** O trabalho do AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO deve ser dividido em duas etapas, de acordo com as demais regras deste ANEXO:

**a)** Etapa I, a ser realizada em até 6 (seis) meses após a contratação do AGENTE TÉCNICO ESPECIALIZADO, que consiste no desenho dos processos, definição dos procedimentos para aferição dos dados da CONCESSIONÁRIA, na padronização dos relatórios e formulários de avaliação a serem entregues e na definição das formas de comunicação oficial junto ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA, a partir do qual, devem ser sugeridas melhorias nos procedimentos pela própria CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE; e

**b)** Etapa II, que consiste na coleta de dados, na realização de vistorias e na aferição dos ÍNDICES DE DESEMPENHO, durante a vigência do CONTRATO, prevendo-se, também, o aperfeiçoamento do diagnóstico elaborado na Etapa I, a partir dos procedimentos verificados empiricamente, conforme aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

**13.6.6.** As diretrizes para a contratação do instituto de pesquisa previsto no APÊNDICE I – DIRETRIZES PARA PESQUISAS COM USUÁRIO do ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA do Contrato deverão observar as disposições deste Capítulo no que couber.