

EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº [•]/[•]

PROCESSO Nº [•]/[•]

ANEXO V

INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO

1. INTRODUÇÃO

O presente Anexo tem por objetivo estabelecer os parâmetros de qualidade e desempenho dos SERVIÇOS a serem atendidos pela CONCESSIONÁRIA durante todo o prazo de vigência da CONCESSÃO.

Os INDICADORES DE DESEMPENHO ora estabelecidos consistem em instrumentos desenvolvidos para incentivo à destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos gerados no MUNICÍPIO, garantindo que a CONCESSIONÁRIA preste os SERVIÇOS de forma adequada e satisfatória, bem como adote práticas associadas à geração de subprodutos provenientes do tratamento dos resíduos sólidos, tais como energia, composto, materiais recicláveis, entre outros, reduzindo, conseqüentemente, o percentual de resíduos aterrados.

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.

Constam, ainda, do presente Anexo a periodicidade de apuração de cada indicador, o procedimento de aferição e o percentual de redução do reajuste das TARIFAS no caso de não atendimento pela CONCESSIONÁRIA dos níveis mínimos exigidos.

2. DEFINIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Nos tópicos a seguir estão demonstrados os INDICADORES DE DESEMPENHO a serem atendidos pela CONCESSIONÁRIA durante toda a CONCESSÃO.

2.1. Procedimento de Avaliação de Desempenho

A avaliação de desempenho dar-se-á da seguinte forma:

i. Para o recebimento das TARIFAS, a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e entregar à ARES-PCJ, até 45 (quarenta e cinco) dias antes da data prevista para a aplicação da revisão anual das TARIFAS, o Relatório Anual de Avaliação de Desempenho referente aos serviços executados, indicando o seu desempenho em relação a cada um dos indicadores elencados neste subitem.

ii. O primeiro Relatório Anual de Avaliação de Desempenho deverá considerar o período compreendido entre o mês da DATA DE INÍCIO DOS SERVIÇOS e o mês anterior ao da entrega do referido Relatório.

iii. Os Relatórios Anuais de Avaliação de Desempenho subsequentes deverão considerar os INDICADORES DE DESEMPENHO apurados no período de 12 (doze) meses, cujo início dar-se-á a partir do mês de entrega do Relatório anterior.

iv. Após o recebimento do Relatório Anual pela ARES-PCJ, será realizada a mensuração de desempenho da CONCESSIONÁRIA, de acordo com este anexo, com a fixação da Nota de Avaliação Mensal, seguida da emissão do aceite no prazo de até 3 (três) dias úteis após a apresentação do Relatório Anual.

a. Caberá ao fiscal do CONTRATO a emissão do aceite, salvo na hipótese de sua ausência, em que o aceite será emitido pela pessoa designada nos termos do CONTRATO.

b. Caso haja divergências em relação a qualquer medição, a ARES-PCJ emitirá o aceite em relação à parte incontroversa dos serviços prestados, sem prejuízo de posterior discussão quanto aos valores controvertidos.

vi. Na hipótese de a ARES-PCJ não se manifestar formalmente a respeito do Relatório Mensal no prazo fixado no CONTRATO, considerar-se-ão aceitos os SERVIÇOS, com Nota de Avaliação Mensal máxima, naquele período.

A Nota de Avaliação Mensal corresponderá ao resultado ponderado de três a cinco índices, de acordo com os seguintes períodos e fórmulas:

1º ao 4º ano:

$$NAm = (0,50 * ICR) + (0,25 * IAU) + (0,25 * PEA)$$

5º ao 9º ano:

$$NAm = (0,40 * TRS) + (0,30 * ICR) + (0,15 * IAU) + (0,15 * PEA)$$

10º ano em diante:

$$NAm = (0,30 * TRS) + (0,30 * TRMO) + (0,20 * ICR) + (0,10 * IAU) + (0,10 * PEA)$$

Onde:

NAm = Nota de Avaliação Mensal;

TRS = Taxa de Redução de Materiais Recicláveis Secos dispostos no Aterro Sanitário em relação à quantidade de Resíduos Sólidos Domiciliares coletados;

TRMO = Taxa de Redução de Matéria Orgânica disposta encaminhada para o Aterro Sanitário em relação à quantidade de Resíduos Sólidos Domiciliares coletados;

ICR = Índice de Coleta de Resíduos;

IAU = Índice de Atendimento ao Usuário;

PEA = Atendimento do Programa de Educação Ambiental.

2.2. Indicadores Definidos para o Contrato de Concessão

Nos tópicos a seguir estão demonstrados os indicadores de desempenho propostos para a futura CONCESSÃO.

2.2.1. Taxa de Redução de Materiais Recicláveis Secos

A seguir é demonstrado o indicador relacionado à Taxa de Redução de Materiais Recicláveis Secos dispostos no Aterro Sanitário em relação à fração de resíduos secos constante na Gravimetria dos Resíduos Sólidos Domiciliares coletados.

Para que seja possível avaliar a quantidade de materiais recicláveis secos que deixou de ser destinada ao Aterro Sanitário pela CONCESSIONÁRIA, deverá ser realizado o seguinte cálculo:

$$\text{Redução} = [Q_{mr} / (Q_{rsd} * Frsg)]$$

Onde:

Q_{mr} = Quantidade, em toneladas, de materiais recicláveis secos desviados do Aterro Sanitário por mês pela CONCESSIONÁRIA.

Q_{rsd} = Quantidade, em toneladas, de Resíduos Sólidos Domiciliares coletados por mês.

F_{rsg} = Fração de resíduos secos constante na Gravimetria dos Resíduos Sólidos Domiciliares coletados.

Levando-se em conta o tratamento da matéria seca na(s) unidade(s) de Tratamento de Resíduos, a Taxa de Redução de Materiais Recicláveis Secos dispostos no Aterro Sanitário pela CONCESSIONÁRIA a partir do 5º (quinto) ano de Concessão deve alcançar os seguintes valores para este indicador:

Quadro 1. Pontuação para o indicador TRS.

Percentual de redução de materiais recicláveis secos dispostos em aterro em relação à fração seca constante na Gravimetria dos Resíduos Sólidos Domiciliares coletados	Nota
Tratamento de Resíduos Secos (do 5º até o 8º ano de CONCESSÃO)	
Acima de 59,9%	1,0 ponto
58% a 59,9%	0,75 pontos
57% a 57,9%	0,50 pontos
56% a 56,9%	0,25 pontos
Abaixo de 56%	0 pontos
Tratamento de Resíduos Secos (do 9º até o 12º ano de CONCESSÃO)	
Acima de 63,9%	1,0 ponto
62% a 63,9%	0,75 pontos
61% a 61,9%	0,50 pontos
60% a 60,9%	0,25 pontos
Abaixo de 60%	0 pontos
Tratamento de Resíduos Secos (do 13º até o 16º ano de CONCESSÃO)	
Acima de 67,9%	1,0 ponto
66% a 67,9%	0,75 pontos
65% a 65,9%	0,50 pontos
64% a 64,9%	0,25 pontos
Abaixo de 64%	0 pontos
Tratamento de Resíduos Secos (do 17º até o 20º ano de CONCESSÃO)	
Acima de 71,9%	1,0 ponto
70% a 71,9%	0,75 pontos
69% a 69,9%	0,50 pontos
68% a 68,9%	0,25 pontos
Abaixo de 68%	0 pontos
Tratamento de Resíduos Secos (do 24º até o final da CONCESSÃO)	
Acima de 75,9%	1,0 ponto
74% a 75,9%	0,75 pontos
73% a 73,9%	0,50 pontos

72% a 72,9%	0,25 pontos
Abaixo de 72%	0 pontos

Este indicador deverá ser mensurado a partir do 5º (quinto) ano da CONCESSÃO, período no qual a Central de Tratamento deverá entrar em operação. Caso os materiais recicláveis resultantes do processo de triagem sejam enviados para as cooperativas e associações presentes no MUNICÍPIO, as quantidades encaminhadas para estas organizações poderão ser consideradas para fins de cálculo dessa taxa. Os materiais reciclados pelas cooperativas também poderão ser consideradas para fins de cálculo dessa taxa.

2.2.2. Taxa de Redução de Matéria Orgânica

A seguir é demonstrado o indicador relacionado à Taxa de Redução de Matéria Orgânica disposta no Aterro em relação à fração de resíduos orgânicos constante da Gravimetria dos Resíduos Sólidos Domiciliares coletados.

Para que seja possível avaliar a quantidade de matéria orgânica que deixou de ser destinada ao Aterro Sanitário pela CONCESSIONÁRIA, deverá ser realizado o seguinte cálculo:

$$\text{Redução} = [Q_{mo} / (Q_{rsd} * F_{rog})]$$

Onde:

Q_{mo} = Quantidade, em toneladas, de material orgânico desviada do Aterro por mês pela CONCESSIONÁRIA.

Q_{rsd} = Quantidade, em toneladas, de Resíduos Sólidos Domiciliares coletados por mês.

F_{rog} = Fração de resíduos orgânicos constante na Gravimetria dos Resíduos Sólidos Domiciliares coletados.

Levando-se em conta o tratamento da matéria orgânica na(s) unidade(s) de Tratamento de Resíduos, a Taxa de Redução de Matéria Orgânica disposta no Aterro Sanitário a partir do 10º (décimo) ano da CONCESSÃO devem alcançar os seguintes valores para este indicador:

Quadro 2. Pontuação para o indicador TRMO.

Percentual de redução de materiais orgânicos dispostos em ATERRO em relação à fração orgânica constante da Gravimetria dos Resíduos Sólidos Domiciliares coletados	Nota
Tratamento de Resíduos Secos (do 10º até o 13º ano de CONCESSÃO)	
Acima de 7,9%	1,0 ponto
6% a 7,9%	0,75 pontos
5% a 5,9%	0,50 pontos
4% a 4,9%	0,25 pontos
Abaixo de 4%	0 pontos
Tratamento de Resíduos Secos (do 14º até o 17º ano de CONCESSÃO)	
Acima de 11,9%	1,0 ponto
10% a 11,9%	0,75 pontos
9% a 9,9%	0,50 pontos
8% a 8,9%	0,25 pontos
Abaixo de 8%	0 pontos

Tratamento de Resíduos Secos (do 18° até o 21° ano de CONCESSÃO)	
Acima de 15,9%	1,0 ponto
14% a 15,9%	0,75 pontos
13% a 13,9%	0,50 pontos
12% a 12,9%	0,25 pontos
Abaixo de 12%	0 pontos
Tratamento de Resíduos Secos (do 22° até o 25° ano de CONCESSÃO)	
Acima de 19,9%	1,0 ponto
18% a 19,9%	0,75 pontos
17% a 17,9%	0,50 pontos
16% a 16,9%	0,25 pontos
Abaixo de 16%	0 pontos
Tratamento de Resíduos Secos (do 26° até o final da CONCESSÃO)	
Acima de 23,9%	1,0 ponto
22% a 23,9%	0,75 pontos
21% a 21,9%	0,50 pontos
20% a 20,9%	0,25 pontos
Abaixo de 20%	0 pontos

Este indicador deverá ser mensurado a partir do 10º (décimo) ano da CONCESSÃO, período no qual a Central de Tratamento deverá entrar em operação. Caso o composto orgânico resultante do processo sejam disponibilizados para a comunidade, as quantidades doadas poderão ser consideradas para fins de cálculo dessa taxa.

2.2.3. Índice de Coleta de Resíduos (ICR)

Este indicador avaliará a regularidade, por meio dos registros no sistema de monitoramento, em tempo real, dos setores de coleta percorridos pelos veículos de coleta, confrontando-os com o Plano de Implantação, Operação e Manutenção. Os registros deverão ser disponibilizados em tempo real para a Fiscalização. Cada setor de coleta representará um registro no sistema. Da análise dos registros serão verificadas as irregularidades validadas e determinada a Nota de Regularidade.

Os Registros de Irregularidade (RI) serão confirmados quando:

- Não for executado um itinerário no dia;
- Não for cumprida uma regularidade (fora do intervalo de horário).

Quadro 3. Variação do Registro de Irregularidade.

Percentual de avaliação da regularidade dos registros dos serviços de Coleta de Resíduos	Nota
Variação do Registro de Irregularidade	
0% a 5%	1 ponto
5,1% a 10%	0,75 pontos
10,1% a 15%	0,50 pontos
15,1% a 20%	0,25 pontos
Acima de 20%	0 pontos

A CONCESSIONÁRIA deverá garantir uma taxa de cobertura de coleta domiciliar de 100% (cem por cento) da população urbana a partir do início do CONTRATO.

2.2.4. Indicador de Desempenho para o Índice de Atendimento ao Usuário (IAU)

O Índice de Atendimento ao Usuário (IAU) é o resultado do indicador de regularidade que será medido pelo número de reclamações procedentes e validadas pela Central de Atendimento (Serviço de Atendimento ao Cidadão). Será admitida como máxima a quantidade de 0,3% (zero vírgula três por cento) da população do MUNICÍPIO em reclamações mensais pertinentes.

A Central de Atendimento ao Usuário deverá ser implantada e operada pela CONCESSIONÁRIA. O cumprimento das metas deste item será aferido mediante a aplicação da seguinte fórmula de cálculo:

$$\text{IAU} = \text{M} / \text{NR}$$

Onde:

IAU = Índice de Atendimento ao Usuário.

NR = Número de reclamações procedentes e validadas mensais.

M = 0,3% da população total do MUNICÍPIO segundo as estimativas do IBGE.

Para resultado de Índice de Atendimento ao Usuário > 1, considera-se 1.

2.2.5. Atendimento ao Programa de Educação Ambiental (PEA)

Ao longo do Contrato, a CONCESSIONÁRIA deverá realizar as atividades do Programa de Educação Ambiental conforme o Plano de Trabalho apresentado ao PODER CONCEDENTE e à ARES-PCJ. Esse indicador será aferido mediante a aplicação da seguinte fórmula de cálculo:

$$\text{PEA} = (\text{AE} / \text{AP}) * 10$$

Onde:

PEA = Programa de Educação Ambiental;

AE = Ações de Educação Ambiental Executadas no mês;

AP = Ações de Educação Ambiental Planejadas no mês, conforme o Plano de Trabalho

Para resultado de Índice de Atendimento ao Programa de Educação Ambiental > 1, considera-se 1.

2.3. Análise de Desempenho

Os indicadores apresentados darão suporte para a Avaliação do Desempenho da CONCESSIONÁRIA, cujo objetivo é estabelecer anualmente a Nota de Avaliação, considerando, especialmente, o atendimento das metas e parâmetros exigidos no CONTRATO. O nível de desempenho será classificado de acordo com a Nota de Avaliação (NA), conforme segue:

Nível de Desempenho da Concessionária

Nível de Desempenho	Descrição
Ótimo	NA de 1 a 0,8
Bom	NA de 0,79 a 0,6
Regular	NA de 0,59 a 0,4
Ruim	NA de 0,39 a 0,0

A ocorrência de uma Nota de Avaliação Mensal inferior a 0,8 (oito décimos), correspondente ao nível de desempenho bom, regular ou ruim, acarretará à CONCESSIONÁRIA uma redução no reajuste anual das TARIFAS de seguinte forma:

- Nível de desempenho bom: redução de 2,5% (dois e meio por cento) no reajuste das TARIFAS anual.
- Nível de desempenho regular: redução de 5% (cinco por cento) no reajuste das TARIFAS anual.
- Nível de desempenho ruim: redução de 10% (dez por cento) no reajuste das TARIFAS anual.

O valor máximo de redução atrelada a esta avaliação de desempenho é de 10% (dez por cento) do reajuste das TARIFAS anual prevista.