ANEXO 1 – INDICADORES DE DESEMPENHO

EXPLORAÇÃO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COLETA, TRANSPORTE, TRANSBORDO (TRANSFERÊNCIA), TRATAMENTO E DESTINAÇÃO FINAL AMBIENTALMENTE ADEQUADA DOS RESÍDUOS SÓLIDOS DOMICILIARES (RDO), DOS RESÍDUOS PÚBLICOS URBANOS (RPU), DOS RESÍDUOS DA CONSTRUÇÃO CIVIL E DEMOLIÇÃO (RCD), DOS RESÍDUOS DOS SERVIÇOS DE SAÚDE (RSS) E DA COLETA SELETIVA (CS), BEM COMO ATIVIDADES CORRELATAS, DO CONSÓRCIO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO VELHO CHICO (CDS VELHO CHICO), MEDIANTE DELEGAÇÃO A SER FEITA POR CONTRATO DE CONCESSÃO.

SUMÁRIO

1 PREMISSAS PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA CONCESSIONÁRIA 00
1.1 Regulação e Fiscalização 00
1.2 Seleção dos indicadores 00
1.3 Tipos de indicadores de desempenho 00
2 QUADRO DE INDICADORES DE DESEMPENHO 00
2.1 Avaliação dos requisitos operacionais 00
2.2 Avaliação dos requisitos socioambientais 00
3 METODOLOGIA PARA OBTENÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO 00
3.1 Periodicidade da medição dos indicadores 00
3.2 Obtenção dos dados de cálculo para os indicadores 00
3.3 Matriz de Pesos de Indicadores 00
3.4 Critérios para pontuação por faixas de desempenho 00
3.5 Consolidação dos Indicadores de desempenho 00
3.6 Sistemas de Avaliação do Nível de Satisfação dos Usuários 00
3.6.1Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) 00
3.6.2Pesquisa de Avaliação do Nível de Satisfação dos Usuários 00
4 INCIDÊNCIA DO INDICADOR DE DESEMPENHO NO CÁLCULO DO REAJUSTE CONTRATUAL 00
4.1 Fator de Avaliação 00
4.1 Impacto no Reajuste das Tarifas 00

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 -Indicadores de Desempenho Quantitativo - Requisitos Operacionais 00
Tabela2-Indicadores de Desempenho Qualitativos - Requisitos Socioambientais 00
Tabela 3 - Avaliações de relevância e a praticidade dos indicadores de desempenho 00
Tabela 4 - Metodologia de cálculo do peso por serviço 00
Tabela 5 - Pesos dos níveis de atendimento 00
Tabela 6 - Critérios para pontuação 00
Tabela 7 - Ficha modelo de apuração 00
Tabela 8 - Pontuação e fator de avaliação 00

GLOSSÁRIO

AGERSA	Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia
CDS	Consórcio de Desenvolvimento Sustentável do Velho Chico
CR	Crédito da Receita Acessória
CS	Coleta Seletiva
FA	Fator de Avaliação
INMETRO	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
IPCA	Índice de Preços ao Consumidor Amplo
PNRS	Política Nacional de Resíduos Sólidos
RCD	Resíduos da Construção e Demolição
RDO	Resíduos Sólidos Domiciliares
RPU	Resíduos Públicos Urbanos
RSS	Resíduos do Serviço de Saúde
RSU	Resíduos Sólidos Urbanos
SAC	Serviço de Atendimento ao Cliente
TUF	Tarifa do Usuário Final

1 PREMISSAS PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA CONCESSIONÁRIA

Todos os serviços prestados pela Concessionária devem ser acompanhados diariamente pela fiscalização da Concessionária e serão avaliados semestralmente através dos indicadores de produção e qualidade, que medirão o desempenho dos serviços prestados à população. São eles: coleta, transporte, transbordo (transferência), tratamento e destinação final ambientalmente adequada dos Resíduos Sólidos Domiciliares (RDO), dos Resíduos de Conservação Urbana (RPU), dos Resíduos da Construção civil e Demolição (RCD), dos Resíduos dos Serviços de Saúde (RSS) e da Coleta Seletiva (CS).

Desse modo, a adoção de indicadores de desempenho tem por objetivo avaliar quantitativamente e qualitativamente toda a gestão integrada dos serviços desempenhados pela Concessionária. O nível de qualidade dos serviços disponibilizados aos usuários deverá ser aferido através de planejamento elaborado de maneira integrada, de política de treinamento da mão de obra e de um eficiente sistema de fiscalização e monitoramento dos serviços.

Sendo assim, a constante utilização de indicadores é de extrema importância para o acompanhamento do Contrato, servindo ainda como ferramenta impulsionadora para a melhoria constante da qualidade da prestação de serviços, em busca de ganhos em eficiência operacional e de redução dos dispêndios em atividades de regulação e fiscalização. A avaliação de desempenho contribui para o fornecimento de informações necessárias para a elaboração do diagnóstico anual, que deverá ser expresso no formato de relatório operacional e apresentado ao Poder Concedente, e pode ser utilizada como fonte para a estruturação de diretrizes operacionais e embasamento para desenho de políticas públicas do segmento.

Além disso, os indicadores de desempenho são dados referenciais de performance do Contrato e estímulo à busca por ganhos de eficiência operacional. Os indicadores refletirão na qualidade dos serviços prestados, gerarão resultados positivos e serão utilizados como ferramentas e metodologias a serem aplicadas nos reajustes e nas revisões periódicas das tarifas. Nesse sentido, indicadores que demonstrem o não atingimento de metas contratuais ou a incipiência na prestação dos serviços e na condução da operação deverão resultar em redução da base remuneratória do operador.

Conclui-se, assim, que a apuração e o acompanhamento de tais indicadores trazem para o ambiente de gestão contratual a possibilidade concreta de realizar uma avaliação periódica e acompanhar a evolução da performance operacional da Concessionária, constituindo também um banco de dados e referências históricas para servir de base comparativa do desempenho dos serviços prestados pela Concessionária em relação a outras operações similares ou outras Concessionárias do setor.

1.1 Regulação e Fiscalização

Os serviços a serem prestados pela Concessionária poderão ser regulados inicialmente pela Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia (**AGERSA**), na qualidade de órgão regulador, nos termos da Lei nº 12.602/2012, da Lei nº 12.932/2014 e das alterações posteriores. A **AGERSA** inicialmente executará as atividades de regulação, sendo substituída, caso haja a criação da Agência Reguladora de Serviços Públicos Intermunicipal do Velho Chico ou ente semelhante.

Todos os indicadores serão apurados pela fiscalização e avaliados por comparação com suas metas respectivas. Os relatórios de avaliação dos indicadores serão encaminhados para a Entidade Reguladora que, após validação, os utilizará para determinar os índices de reajuste e revisões de tarifas. A Entidade Reguladora estabelecerá normas e índices para apuração dos indicadores em comum acordo com a fiscalização. A definição das datas recorrentes de apuração mensal e anual dos indicadores será proposta pela fiscalização para acompanhamento pela Entidade Reguladora.

A Concessionária deverá realizar a manutenção do cadastro, fornecendo acesso sempre que houver solicitação prévia por comunicação oficial, por parte do Poder Concedente ou da Entidade Reguladora. A Concessionária também manterá toda a infraestrutura, livros, registros e documentos relacionados ao contrato, fornecendo os esclarecimentos que lhe forem solicitados, em prazo estabelecido de comum acordo com a parte solicitante.

Desse modo, quando solicitado, a Concessionária deverá elaborar relatório de avaliação dos indicadores e encaminhar à fiscalização para posterior encaminhamento à Entidade Reguladora.

1.2 Seleção dos indicadores

Na seleção dos indicadores, buscou-se avaliar todos os serviços operacionais que serão realizados pela Concessionária (coleta, transporte, transbordo, tratamento e destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos domiciliares, dos resíduos de conservação urbana, dos resíduos da construção civil e demolição, dos resíduos dos serviços de saúde e da coleta seletiva), de modo a garantir que os parâmetros técnicos mais significativos para a avaliação do desempenho da Concessionária sejam obtidos. Para a seleção individual dos indicadores, foram considerados os seguintes aspectos:

- Possibilidade de cálculo sem significativo esforço adicional;
- Facilidade e simplicidade de interpretação e obtenção;
- Medição objetiva e imparcial de aspecto específico do desempenho da concessionária;
- Facilidade de validação e auditoria pela agência reguladora; e
- Possibilidade de validação por verificadores independentes.

São ainda pontos de atenção para atestar o nível de serviço desejado a observância dos seguintes princípios:

- Coleta universal de todos os domicílios com escopo contratado (excetuando-se os classificados como grandes geradores);
- Regularidade na frequência da prestação dos serviços;
- Controle ambiental; e
- Segurança do trabalho e cuidados com a saúde ocupacional da força de trabalho.

1.3 Tipos de indicadores de desempenho

Os indicadores propostos para avaliação do desempenho da Concessionária, para efeito de avaliação e organização de critérios, foram classificados em 2 (dois) grupos de análise de requisitos:

- Indicadores de Desempenho Operacional;
- Indicadores de Desempenho Socioambiental.

Desse modo, foram desenvolvidos indicadores que busquem direcionar o desempenho e o posicionamento do operador, a fim de gerar um alinhamento entre o interesse econômico do operador e o interesse público.

Os Indicadores de Desempenho ora apresentados contêm a descrição do aspecto a ser avaliado, fórmula de cálculo, componentes do indicador, unidade de medida, periodicidade e fonte de coleta dos dados componentes. Sendo assim, a partir do conceito de avaliação desenvolvido, foram elaboradas as planilhas de avaliação de indicadores de desempenho.

2 QUADRO DE INDICADORES DE DESEMPENHO

2.1 Avaliação dos requisitos operacionais

Os requisitos operacionais buscam avaliar a performance da Concessionária na prestação dos serviços objeto da concessão, conforme descritos na Tabela 1, a seguir:

Tabela 3 - Indicadores de Desempenho Quantitativo - Requisitos Operacionais

INDICADORES DE DESEMPENHO QUANTITATIVO - REQUISITOS OPERACIONAIS								
CONTRATO Nº: **Avaliação referente ao período:** **Técnico responsável pela avaliação:** **Data da avaliação:**								
FICHA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA								
Item	**Quesitos avaliados**	**Critérios**	**Periodicidade**	**Forma de apuração**	**Indicador**	**Nota Recebida**	**PESO**	**FÓRMULA**
1	Atendimento da coleta domiciliar urbana, observando-se a frequência e eventuais descumprimento de roteiros.	Ótimo (100%) Bom (80% a 99%) Regular (60% a 79%) Ruim (Abaixo de 60%)	Mensal	Planos de operação de coleta com roteiros que atendem as cidades deverão ser entregues à fiscalização. Os veículos coletores serão dotados de dispositivos que permitam a geolocalização da frota de modo que a fiscalização observará remotamente o cumprimento de cada roteiro, independente da fiscalização	ID1 = (Quantidade de rotas realizadas) (Quantidade de rotas do plano)		8,96%	Nota Recebida x Peso

				de campo. Mensalmente, será apurado percentualmente a quantidade de roteiros que não foram cumpridos integralmente por falhas operacionais e que não foram regularizados no mesmo dia.				
2	Atendimento da coleta domiciliar nas áreas de difícil acesso em conformidade com o estabelecido no contrato.	Ótimo (100%) Bom (80% a 99%) Regular (60% a 79%) Ruim (Abaixo de 60%)	Mensal	Planos de operação de coleta nas áreas de difícil acesso deverá ser entregues à fiscalização. Os veículos coletores serão dotados de dispositivos que permitam a geolocalização da frota de modo que a fiscalização observará remotamente o cumprimento de cada roteiro, independente da fiscalização	ID2 = (Quantidade de rotas realizadas) (Quantidade de rotas do plano)		13,43%	Nota Recebida x Peso

				de campo. Mensalmente, será apurado percentualmente a quantidade de roteiros que não foram cumpridos integralmente por falhas operacionais e que não foram regularizados no mesmo dia.				
3	Atendimento da coleta domiciliar nas áreas rurais em conformidade com o estabelecido no contrato	Ótimo (100%) Bom (80% a 99%) Regular (60% a 79%) Ruim (Abaixo de 60%)	Mensal	Planos de operação de coleta nas áreas rurais deverão ser entregues à fiscalização. Os veículos coletores serão dotados de dispositivos que permitam a geolocalização da frota de modo que a fiscalização observará remotamente o cumprimento de cada roteiro, independente da fiscalização	ID3 = (Quantidade de rotas realizadas) (Quantidade de rotas do plano)		13,43%	Nota Recebida x Peso

				de campo. Mensalmente, será apurado percentualmente a quantidade de roteiros que não foram cumpridos integralmente por falhas operacionais e que não foram regularizados no mesmo dia.				
4	Atendimento da coleta de resíduos dos serviços de saúde em conformidade com o estabelecido no contrato	Ótimo (100%) Bom (80% a 99%) Regular (60% a 79%) Ruim (Abaixo de 60%)	Mensal	Planos de operação de coleta com roteiros que atendem as cidades deverão ser entregues à fiscalização. Os veículos coletores serão dotados de dispositivos que permitam a geolocalização da frota de modo que a fiscalização observará remotamente o cumprimento de cada roteiro,	ID4 = (Quantidade de rotas realizadas) (Quantidade de rotas do plano)		8,96%	Nota Recebida x Peso

				independente da fiscalização de campo. Mensalmente, será apurado percentualmente a quantidade de roteiros que não foram cumpridos integralmente por falhas operacionais e que não foram regularizados no mesmo dia.				
5	Atendimento da coleta de resíduos da construção civil e demolição em conformidade com o estabelecido no contrato	Ótimo (100%) Bom (80% a 99%) Regular (60% a 79%) Ruim (Abaixo de 60%)	Mensal	Planos de operação de coleta com roteiros que atendem as cidades deverão ser entregues à fiscalização. Os veículos coletores serão dotados de dispositivos que permitam a geolocalização da frota de modo que a fiscalização observará remotamente o cumprimento	ID5 = (Quantidade de rotas realizadas) (Quantidade de rotas do plano)		5,97%	Nota Recebida x Peso

				de cada roteiro, independente da fiscalização de campo. Mensalmente, será apurado percentualmente a quantidade de roteiros que não foram cumpridos integralmente por falhas operacionais e que não foram regularizados no mesmo dia.				
6	Implantação e manutenção dos PEVs previstos em contrato	Ótimo (100%) Bom (80% a 99%) Regular (60% a 79%) Ruim (Abaixo de 60%)	Anual	A Fiscalização verificará o atendimento das metas de implantação de PEVs previstos em contrato e pelas condições de asseio, conservação e organização interna das áreas. Anualmente será apurado percentualmente da quantidade de	ID6 = (Metas realizadas) (Meta prevista em cronograma)		2,99%	Nota Recebida x Peso

				PEVs implantados de acordo com as metas do cronograma.				
7	Implantação de programa de capacitação de pessoal operacional e técnico envolvidos no sistema de coleta e transporte de resíduos	Ótimo (100%) Bom (80% a 99%) Regular (60% a 79%) Ruim (Abaixo de 60%)	Anual	A Fiscalização deverá avaliar o programa de capacitação do corpo técnico, através das metas estabelecidas no programa apresentado e aprovado pelo Poder Concedente. Anualmente será apurado percentualmente a quantidade de capacitação executadas de acordo com as metas do cronograma.	ID7 = (Metas realizadas) (Meta prevista em cronograma)		2,99%	Nota Recebida x Peso
8	Apresentação da frota de veículos, máquinas e equipamentos conforme programação visual, condições	Ótimo (100%) Bom (80% a 99%) Regular (60% a 79%)	Mensal	A Fiscalização observará as condições referentes ao tempo de vida útil dos veículos e equipamentos,	ID8 = (Nº Equipamentos em conformidade) (Nº Total de		2,99%	Nota Recebida x Peso

	de asseio e conservação	Ruim (Abaixo de 60%)		asseio, conservação, segurança e trafegabilidade dos veículos que compõem a frota da concessionária. Mensalmente será apurado percentualmente a quantidade de veículos em conformidade com o contrato e as quantidades previstas em contrato.	Equipamentos em atividade)			
9	Verificação dos Certificados de Calibração emitido pelo INMETRO e do atendimento ao cronograma de manutenção preventiva periódica da balança das ETRs e do CVR	Ótimo (100%) Bom (80% a 99%) Regular (60% a 79%) Ruim (Abaixo de 60%)	Anual	Serão verificados mensalmente pela Fiscalização os certificados de calibração emitido pelo INMETRO da balança rodoviária das ETRs e CVR e a execução do cronograma de manutenção preventiva periódica previsto pelo fabricante.	ID9 = (Quantidade realizada) (quantidade previstas em cronograma)		1,49%	Nota Recebida x Peso

				Anualmente será apurado percentualmente a quantidade de verificações pelo INMETRO de acordo com as metas do cronograma.				
TOTAL							**61,19%**	

Fonte: Torre Construções (2025)

2.2 Avaliação dos requisitos socioambientais

Os requisitos socioambientais verificam o atingimento das premissas, segundo as recomendações da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS)

Tabela 4 - - Indicadores de Desempenho Qualitativos - Requisitos Socioambientais

INDICADORES DE DESEMPENHO QUALITATIVOS - REQUISITOS SOCIOAMBIENTAIS								
CONTRATO Nº: **Avaliação referente ao período:** **Técnico responsável pela avaliação:** **Data da avaliação:**								
FICHA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA								
Item	**Quesitos avaliados**	**Critérios**	**Periodicidade**	**Forma de apuração**	**Indicador**	**Nota Recebida**	**PESO**	**FÓRMULA**
1	Cumprimento das metas de ampliação gradativa da geração de composto orgânico destinados em aterro sanitário (Tabela 2 do Caderno de Encargos)	Ótimo (100%) Bom (80% a 99%) Regular (60% a 79%) Ruim (Abaixo de 60%)	Anual	O indicador deverá ser apurado pela Fiscalização a partir dos relatórios de pesagem do composto orgânico gerado na compostagem na CVR. Será apropriado o quantitativo em quilo (Kg) do composto gerado e calculado o valor percentual de incremento em relação ao quantitativo no ano anterior.	ID10 = (Quantidade (Quantidade 1)		8 ,96%	Nota Recebida x Peso
2	Cumprimento das metas de ampliação gradativa da coleta seletiva nos Ecopontos (Tabela 3 do Caderno de Encargos)	Ótimo (100%) Bom (80% a 99%) Regular (60% a 79%) Ruim (Abaixo de 60%)	Anual	O indicador deverá ser apurado pela Fiscalização a partir dos relatórios de entregas de recicláveis nas CTM. Será apropriado o quantitativo em número de viagens (vg) de resíduos recicláveis entregues nas CTM e calculado o valor percentual de	ID11 = (Quantidade (Quantidade 1)		8 ,96%	Nota Recebida x Peso

				incremento em relação ao quantitativo no ano anterior.				
3	Nível de satisfação da população com o serviço prestado (medido através do SAC)	Ótimo (100%) Bom (80% a 99%) Regular (60% a 79%) Ruim (Abaixo de 60%)	Trimestral	O concessionário deverá implantar um Sistema de Atendimento ao Cliente (SAC) através de ligação gratuita dos usuários para recebimento de demanda de serviços, reclamações, sugestões de melhoria dos serviços objeto do contrato. Ao final de cada ligação deverá ser avaliado o nível de satisfação do usuário com os serviços. Trimestralmente será apurado o valor percentual da média das notas de avaliação e a quantidade de ligações recebidas de acordo com as metas do cronograma.	ID12 = (Notas avaliação) (Quantidade ligações)		,96% 8	Nota Recebida x Peso
4	Nível de satisfação da população com o serviço prestado (medido através de pesquisa junto à população)	Ótimo (100%) Bom (80% a 99%) Regular (60% a 79%) Ruim (Abaixo de 60%)	Anual	O concessionário deverá realizar anualmente pesquisa junto aos usuários dos serviços objeto da concessão, para avaliação da qualidade dos serviços prestados pela concessionária.	ID13 = (Média Notas da Pesquisa variando de 5) (amostras realizadas)		,96% 8	Nota Recebida x Peso
5	Avaliação da execução do Programa de Educação Ambiental	Ótimo (100%) Bom (80% a 99%)	Anual	O concessionário deverá apresentar ao Poder Concedente o Programa de Educação Ambiental que será desenvolvido			,99% 2	Nota Recebida x Peso

		Regular (60% a 79%)		durante a vigência do contrato; com plano de ação, cronograma das atividades e metas anuais. O Poder Concedente após a aprovação do programa, irá aferir periodicamente o desempenho através da razão entre a quantidade de metas atingidas e a de metas previstas	ID14 = (Metas realizadas) (Meta prevista em contrato)			
		Ruim (Abaixo de 60%)						
					TOTAL		3 8,81%	

Fonte: Torre,2025

3 METODOLOGIA PARA OBTENÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

A metodologia de apuração dos indicadores de desempenho tem o objetivo de criar uma forma de mensuração de índices e medições operacionais, que permita a avaliação da qualidade e da eficiência dos serviços prestados pela Concessionária.

A apuração de serviços de manejo dos resíduos sólidos, na maioria dos serviços implementados, será a quantidade de resíduos gerados pelo usuário, conforme os pesos apresentados na Tabela 3.

3.1 Periodicidade da medição dos indicadores

A periodicidade de mensuração foi definida na metodologia, em função das características de cada indicador e do espaço de tempo mais adequado à avaliação.

3.2 Obtenção dos dados de cálculo para os indicadores

A extração dos dados poderá ser feita pela Concessionária ou pela fiscalização do poder concedente.

A Concessionária implantará controle e registros para disponibilizar fidedignamente esses dados, a exemplo de:

- ✓ Relatório de inspeção em campo;
- ✓ Ordens de Serviço da Concessionária;
- ✓ Relatórios Operacionais;
- ✓ Relatório das auditorias ambientais;
- ✓ Relatório de Registro do Sistema SAC da Concessionária; e
- ✓ Relatório de Resultado da Pesquisa de opinião contratada pela Concessionária.

O Poder Concedente utilizará os dados disponibilizados pela Concessionária e os sistemas automatizados e georreferenciados.

3.3 Matriz de Pesos de Indicadores

O peso foi estabelecido utilizando o nível de relevância e a praticidade na obtenção dos dados, que incidem na fórmula de cálculo do indicador.

O nível de relevância de cada indicador foi determinado a partir do nível de exigência para o seu cumprimento, com base na relevância para a avaliação de qualidade dos serviços prestados.

O nível de praticidade indica se há um maior ou menor grau de dificuldade na obtenção de dados, pelo fato de não ser um serviço aferido através de registro por instrumento de medição, o que pode acarretar impactos na mensuração e na universalidade de atendimento. Dessa forma, indicadores que não têm uma mensuração considerada prática – ou seja, para os quais é difícil a obtenção de um ou mais parâmetros de cálculo – devem ter um peso menor na composição da nota consolidada de avaliação.

As avaliações de relevância e a praticidade de cada indicador comporão a matriz responsável pelo cálculo do FA, conforme tabelas a seguir.

Tabela 5 - Avaliações de relevância e a praticidade dos indicadores de desempenho

AVALIAÇÕES DE RELEVÂNCIA E A PRATICIDADE DOS INDICADORES			
Peso	**Relevância**	**Peso**	**Regularidade**
9	**Muito Relevante**	**9**	**Muito Regular**
6	**Relevante**	**6**	**Regular**
3	**Pouco Relevante**	**3**	**Pouco Regular**

Fonte: Torre Construções (2025

Tabela 6 - Metodologia de cálculo do peso por serviço							
METODOLOGIA DE CÁLCULO DO PESO POR SERVIÇO							
INDICADORES			**RELEVÂNCIA**	**ATENDIMENTO**		**%**	
OPERACIONAIS		Atendimento da coleta domiciliar urbana, observando-se a frequência e eventuais descumprimento de roteiros.	9	2	8	8,96%	**61,19%**
		Atendimento da coleta domiciliar nas áreas de difícil acesso em conformidade com o estabelecido no contrato.	9	3	7	13,43%	
		Atendimento da coleta domiciliar nas áreas rurais em conformidade com o estabelecido no contrato	9	3	7	13,43%	
		Atendimento da coleta de resíduos dos serviços de saúde em conformidade com o estabelecido no contrato	9	2	8	8,96%	
		Atendimento da coleta de resíduos da construção civil e demolição em conformidade com o estabelecido no contrato	6	2	2	5,97%	
		Implantação e manutenção dos PEVs previstos em contrato	3	2		2,99%	
		Implantação de programa de capacitação de pessoal operacional e técnico envolvidos no sistema de coleta e transporte de resíduos	3	2		2,99%	
		Apresentação da frota de veículos, máquinas e equipamentos conforme programação visual, condições de asseio e conservação	3	2		2,99%	
		Verificação dos Certificados de Calibração emitido pelo INMETRO e do atendimento ao cronograma de manutenção preventiva periódica da balança das ETRs e do CVR	3	1		1,49%	
SOCIOAMBIENTAIS	0	Cumprimento das metas de ampliação gradativa da geração de composto orgânico destinados em aterro sanitário (Tabela 2 do Caderno de Encargos)	6	3	8	8,96%	**38,81%**

	1	Cumprimento das metas de ampliação gradativa da coleta seletiva nos Ecopontos (Tabela 3 do Caderno de Encargos)	6	3	8	8,96%	
	2	Nível de satisfação da população com o serviço prestado (medido através do SAC)	9	2	8	8,96%	
	3	Nível de satisfação da população com o serviço prestado (medido através de pesquisa junto à população)	9	2	8	8,96%	
	4	Avaliação da execução do Programa de Educação Ambiental	3	2		2,99%	
TOTAL					01	100,00%	

Fonte: Torre Construções (2025)

Tabela 7 - Pesos dos níveis de atendimento

ATENDIMENTO	
DESCRIÇÃO	**PESO**
Fácil atendimento	**1**
Médio atendimento	**2**
Difícil atendimento	**3**

Fonte: Torre Construções (2025)

3.4 Critérios para pontuação por faixas de desempenho

A pontuação dos indicadores deve seguir a tabela abaixo, observando a faixa em que se enquadra a nota alcançada pela Concessionária em cada serviço e seus respectivos fatores de aplicação para fins de reajuste.

Tabela 8 - Critérios para pontuação

CRITÉRIOS
ÓTIMO (100%)
Bom (80% a 99%)
Regular (60% a 79%)
Ruim (abaixo de 60%)

Fonte: Torre Construções (2025)

3.5 Consolidação dos Indicadores de desempenho

A nota alcançada pela Concessionária utilizará a metodologia de cálculo da tabela a seguir:

Tabela 9 - Ficha modelo de apuração

INDICADORES DE DESEMPENHO – MODELO DE APLICAÇÃO CONTRATO
Avaliação referente ao período:
FICHA DE APURAÇÃO

ITEM	REQUISITOS	PESO	NOTA ALCANÇADA PELA CONCESSIONÁRIA	% DA NOTA MÁXIMA
1	OPERACIONAIS	61,19%	0,00%	61,19%
2	SOCIOAMBIENTAIS	38,81%	0,00%	38,81%
	TOTAL	**100%**		
Resultado da Avaliação de Desempenho (Fator ID) **0				**100,00%**
* Nota ponderada em função dos pesos de cada indicador. **Resultado da Avaliação de Desempenho é obtido pela conversão da Nota Ponderada Total para base 100.				

Fonte: Torre Construções (2025)

3.6 Sistemas de Avaliação do Nível de Satisfação dos Usuários

3.6.1 Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

O Serviço de Atendimento ao Cliente (**SAC**) é uma ferramenta importante como canal de comunicação entre o usuário dos serviços e a Concessionária e deverá ser implementado, de forma que garanta o atendimento e a obtenção, através de seus relatórios, de importantes dados para análise, avaliação dos pontos críticos e busca contínua de melhorias.

A Concessionária submeterá a definição geral do serviço, as métricas, os processos padronizados e as ferramentas de gestão do atendimento à aprovação pelo Poder Concedente e pela Agência Reguladora.

3.6.2 Pesquisa de Avaliação do Nível de Satisfação dos Usuários

A pesquisa de satisfação dos usuários é um canal de escuta ativa, que deverá ser anual e ter como principal objetivo escutar os usuários do sistema com relação à qualidade dos serviços contratados.

A pesquisa deverá ser quantitativa, utilizando questionário estruturado com a coleta de dados através de pesquisas individuais em domicílios, realizada com o responsável da residência ou cônjuge. A amostra deve ser representativa para que a inferência estatística produza resultados. A

pesquisa abrangerá os domicílios ocupados dos municípios integrantes do **CDS VELHO CHICO** e o resultado final deve respeitar o intervalo de confiança de 95% e a margem de erro de 3 pontos percentuais.

O produto final da pesquisa será o relatório analítico que apresente as percepções dos usuários quanto à qualidade dos serviços, que servirá de ferramenta para os gestores qualificarem os processos e tomarem decisões.

A pesquisa deverá ser realizada pela empresa competente contratada pelo Poder Concedente, que comprovadamente seja desinteressada do objeto concedido. A pesquisa ocorrerá sob supervisão do Poder Concedente, da Agência Reguladora e da Concessionária. O questionário de quesitos da pesquisa será elaborado em conjunto pelo Poder Concedente e Concessionária.

4 INCIDÊNCIA DO INDICADOR DE DESEMPENHO NO CÁLCULO DO REAJUSTE CONTRATUAL

4.1 Fator de Avaliação

A Concessionária, conforme estabelecido no Contrato de Concessão, fará jus anualmente ao reajuste da tarifa pela variação do *Índice de Preços ao Consumidor Amplo (***IPCA**) dos últimos 12 (doze) meses, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço.

A Concessionária será avaliada, conforme periodicidade, pelos serviços prestados, tendo os seus resultados consolidados anualmente para efeito de avaliação de performance.

A Pontuação Final do Indicador de Desempenho irá incidir no cálculo do reajuste da tarifa, através da aplicação do Fator de Avaliação, conforme tabela a seguir.

Tabela 10 - Pontuação e fator de avaliação

PONTUAÇÃO E FATOR DE AVALIAÇÃO	
NOTA	**FATOR DE APLICAÇÃO PAARA REAJUSTE**
Acima de 90%	1
Entre 80% e 89,99%	0,990
Entre 70% e 79,99%	0,9800
Entre 60% e 69,99%	0,9700
Abaixo de 60%	0,9600

Fonte: Torre Construções (2025)

O Fator de Aplicação (FA) comporá a fórmula de reajuste da tarifa e incidirá diretamente sobre o preço da tarifa reajustada, conforme definido no contrato.

4.1 Impacto no Reajuste das Tarifas

A Tarifa do Usuário final (**TUF**) e a Tarifa do Ente Público (**TEP**) serão reajustadas a cada 12 meses, a contar da emissão da Ordem de Serviço, sendo que o primeiro reajuste levará em consideração, para início do cálculo, a data de apresentação da Proposta do Licitante. O índice utilizado para atualização será o *"I reaj"* apresentado no Anexo I do Edital – Caderno de Encargos e levará em consideração, para sua nova composição, o Fator de Aplicação (**FA**) e o Crédito da Receita Extraordinária fruto de Tecnologias (**CRT**), de acordo com a fórmula a seguir:

Tarifa Reajustada = TUF x [(I reaj) x (FA)+1] – [CRT]

Onde:

• TUF = Tarifa do usuário final;

• I reaj = Índice de Reajuste com base na ponderação de cesta de índices;

• FA = Fator de Avaliação;

• CR = Crédito da Receita Acessória aplicadas ao beneficiamento dos resíduos e aproveitamento energético: 3% (três por cento) do valor da receita bruta acessória apurada nas atividades ou serviços complementares, alternativos ou acessórios, conforme apresentado no Caderno de Encargos.

Tarifa Reajustada = TEP x [(I reaj) x (FA)+1] – [CRT]

Onde:

• TEP = Tarifa do ente público;

• I reaj = Índice de Reajuste com base na ponderação de cesta de índices;

• FA = Fator de Avaliação;

• CR = Crédito da Receita Acessória aplicadas ao beneficiamento dos resíduos e aproveitamento energético: 3% (três por cento) do valor da receita bruta acessória apurada nas atividades ou serviços complementares, alternativos ou acessórios, conforme apresentado no Caderno de Encargos.