



Consórcio Público de Saneamento Pró-Sinos

Concorrência pública nº [•]

Processo nº [•]

Concessão de Serviço Público de Manejo de RDO da Bacia dos Sinos (RS)

ANEXO 4

SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

Sumário

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO..... | 3 |
| CAPÍTULO II: AGÊNCIA REGULADORA | 3 |
| CAPÍTULO III: PERIODICIDADE DA MEDIÇÃO DE INDICADORES..... | 4 |
| CAPÍTULO IV: SELEÇÃO DOS INDICADORES E RESPECTIVAS FÓRMULAS | 7 |
| CAPÍTULO V: PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO | 26 |
| CAPÍTULO VI: SISTEMAS DE AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS.. | 27 |
| CAPÍTULO VII: INCIDÊNCIA DOS INDICADORES DE DESEMPENHO NO CÁLCULO DO REAJUSTE CONTRATUAL | 27 |

CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO

1.1. Os SERVIÇOS serão acompanhados regularmente pela fiscalização e serão avaliados mensalmente, através dos INDICADORES DE DESEMPENHO, que medirão o desempenho dos SERVIÇOS da CONCESSIONÁRIA. As premissas observadas para elaboração dos indicadores são:

1.1.1. Os INDICADORES DE DESEMPENHO deverão ser graduados em níveis de qualidade e mensurados separadamente de modo a caracterizar da maneira mais fiel possível a qualidade da prestação dos SERVIÇOS;

1.1.2. Os INDICADORES DE DESEMPENHO deverão produzir uma nota de 0 a 10, de forma objetiva e com periodicidade regular;

1.1.3. Cada INDICADOR DE DESEMPENHO deverá ser elaborado de forma a permitir a aferição independentemente dos demais;

1.1.4. Os indicadores deverão ser consolidados em um quadro de INDICADORES DE DESEMPENHO (QID);

CAPÍTULO II: AGÊNCIA REGULADORA

2.1. Os SERVIÇOS a serem prestados pela CONCESSIONÁRIA serão regulados pelo REGULADOR. A fiscalização da CONCESSÃO será de responsabilidade do REGULADOR, a ser exercida com o auxílio do PODER CONCEDENTE.

2.2. Todos os INDICADORES DE DESEMPENHO serão avaliados por comparação com suas metas respectivas. Os relatórios de avaliação dos INDICADORES DE DESEMPENHO serão analisados pelo REGULADOR que, após validação, os utilizará para determinar a revisão anual das TARIFAS. Os relatórios de avaliação deverão ser enviados ao REGULADOR, com cópia para o PODER CONCEDENTE. O PODER CONCEDENTE poderá se manifestar sobre os relatórios de avaliação no prazo de 15 (quinze) dias, contados do seu recebimento. O REGULADOR poderá solicitar informações e ajustes nos relatórios de avaliação no prazo de 15 (quinze) dias, contados do seu recebimento, que deverão ser incorporados ou justificados pela CONCESSIONÁRIA no prazo de 10 (dez) dias. Após a validação dos relatórios de avaliação, os resultados serão aplicados na forma

do Capítulo III abaixo. No caso de divergência da CONCESSIONÁRIA ou do PODER CONCEDENTE em relação à decisão do REGULADOR, a controvérsia deverá ser resolvida de acordo com os métodos previstos no CONTRATO.

2.3. As datas recorrentes de apuração mensal e anual dos INDICADORES DE DESEMPENHO serão estabelecidas pelo REGULADOR para acompanhamento pelo PODER CONCEDENTE.

2.4. A CONCESSIONÁRIA obriga-se a manter cadastro atualizado de forma segregada por etapa do manejo de RDO e também por MUNICÍPIO, conferindo livre acesso, mediante prévia comunicação, por parte do REGULADOR ou do PODER CONCEDENTE, a toda a infraestrutura de controle de dados, registros e documentos relacionados ao CONTRATO, prestando, a respeito desses, os esclarecimentos que lhe forem solicitados, em prazo estabelecido de comum acordo com a parte solicitante.

2.5. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar relatório de avaliação dos INDICADORES DE DESEMPENHO e encaminhar ao REGULADOR, com cópia para o PODER CONCEDENTE.

CAPÍTULO III: PERIODICIDADE DA MEDIÇÃO DE INDICADORES

3.1. O ponto de partida da avaliação e medição dos INDICADORES DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA ao longo da CONCESSÃO deverá ser o dia seguinte à emissão da ORDEM DE INÍCIO DA OPERAÇÃO COMERCIAL.

3.2. Há indicadores cujas periodicidades de mensuração são mensais, trimestrais e semestrais, sendo necessário ajustá-los a fim de se obter um valor anual para cada INDICADOR DE DESEMPENHO. Portanto, para tais INDICADORES DE DESEMPENHO deverá ser calculada a média dos valores mensurados ao longo de doze meses anteriores ao fechamento do indicador geral de desempenho no ano em questão. A fórmula a seguir informa tal ajuste anual para os indicadores:

$$ID_{x.y} = \frac{\sum ID_m}{Nvezes}$$

Onde:

- $ID_{x.y}$ = Nota ajustada de avaliação semestral para um indicador cuja

medição seja mensal ou trimestral;

- ΣIDm = Soma das notas de avaliação mensal ou trimestral relativas ao semestre de apuração; e
- Nvezes = Número de vezes em que a IDm foi aferida, considerando o semestre de apuração.

3.3. Obtenção dos dados de cálculo para os indicadores

3.3.1. Os dados para cálculo dos INDICADORES DE DESEMPENHO serão obtidos de maneira interna ou externa. Os dados são ditos internos quando gerados e controlados diretamente pela CONCESSIONÁRIA, como por meio de relatórios operacionais elaborados a partir das inspeções de campo e da consolidação analítica dos resultados dos SERVIÇOS prestados. Já os externos são aqueles que devem ser obtidos junto a terceiros, como no caso do número de economias totais na localidade da CONCESSÃO, que é obtido junto aos MUNICÍPIOS e demais instituições públicas.

3.3.2. Para a obtenção dos dados internos, recorre-se a:

3.3.2.1. Verificações via inspeção em campo pela fiscalização;

3.3.2.2. Ordens de Serviço da CONCESSIONÁRIA;

3.3.2.3. Relatórios Operacionais;

3.3.2.4. Registro das auditorias ambientais;

3.3.2.5. Registros do Sistema de Atendimento ao Cliente – SAC da CONCESSIONÁRIA.

3.3.3. Os dados externos serão obtidos a partir de consulta a fontes externas, como:

I. PRESTADORES DO SERVIÇO DE ÁGUA;

II. Prefeituras municipais;

III. Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico (SINISA).

3.4. Critérios para pontuação por faixas de desempenho

3.4.1. O cálculo da pontuação dos INDICADORES DE DESEMPENHO deve ter como base o acompanhamento da fiscalização, de forma a realizar medições e apurações na periodicidade estabelecida. As aferições regulares e em espaços de tempo mais reduzidos permitem à CONCESSIONÁRIA verificar e tratar eventuais desvios, permitindo que a pontuação do INDICADOR DE DESEMPENHO reflita a média obtida ao longo do período da avaliação consolidada. A escala da nota de cada INDICADOR DE DESEMPENHO é de 0 a 10 pontos.

3.4.2. Portanto, para os INDICADORES DE DESEMPENHO cuja medição não for anual, deverá ser calculada a média dos valores mensurados ao longo dos doze meses anteriores ao cálculo final do indicador geral de desempenho.

3.4.3. Os critérios para pontuação são apresentados na Tabela 1. Os valores informados terão somente 2 casas decimais, desprezando-se as seguintes e sem a aplicação da regra de arredondamento.

Tabela 1 – Critérios de pontuação dos indicadores de desempenho da concessão

| Indicador | Critérios | Faixa de Desempenho (*) (Média de Avaliação) | Pontuação |
|---|--------------------------------|--|-----------|
| ID1.1 a ID1.4, ID 2.1 a ID 2.3, ID2.5 e ID2.6 | Extremamente Satisfatório (ES) | Igual ou Superior a 0,9 | 10 |
| | Satisfatório (S) | Entre 0,75 e 0,89 | 8 |
| | Regular (R) | Entre 0,6 e 0,74 | 6 |
| | Insatisfatório (I) | Inferior a 0,6 | 0 |
| ID2.4 | Extremamente Satisfatório (ES) | Igual ou Superior a 9,0 | 10 |
| | Satisfatório (S) | Entre 7,5 e 8,9 | 8 |
| | Regular (R) | Entre 6,0 e 7,4 | 6 |
| | Insatisfatório (I) | Inferior a 6,0 | 0 |

Nota: (*) Média das notas obtidas nas avaliações ao longo do semestre, atingimento de metas e parâmetros de cálculo do indicador.

3.5. Determinação dos Pesos dos Indicadores

3.5.1. a Para a avaliação dos pesos para os INDICADORES DE DESEMPENHO, foi analisada a sua importância, assim como a praticidade de medição.

3.5.2. Os INDICADORES DE DESEMPENHO referentes a universalização dos SERVIÇOS de coleta, abrangendo principalmente a totalidade das regiões urbanas dos MUNICÍPIOS e o nível de serviço, pelo lado operacional; e o cumprimento das metas de redução de aterramento nível de atendimento, pelo lado dos objetivos socioambientais, são os que apresentam os pesos mais elevados.

3.5.3. Ao final, a composição final dos pesos será apresentada posteriormente, através de uma fórmula matemática.

CAPÍTULO IV: INDICADORES E FÓRMULAS

4.1. Ao todo, são previstos 10 (dez) INDICADORES DE DESEMPENHO da CONCESSÃO, sendo 4 (quatro) operacionais e 6 (seis) socioambientais. A Tabela 2 apresenta todos os INDICADORES DE DESEMPENHO adotados para a CONCESSÃO.

Tabela 2 – Indicadores operacionais e socioambientais da concessão

| Número do indicador | Quesitos Avaliados |
|---------------------|---|
| 1.1 | Atendimento da coleta mista urbana |
| 1.2 | Atendimento da coleta mista nas áreas rurais e de difícil acesso |
| 1.3 | Atendimento da coleta seletiva de recicláveis secos |
| 1.4 | Atendimento da coleta seletiva de orgânicos |
| 2.1 | Cumprimento das metas de resíduos orgânicos destinados para tratamento biológico |
| 2.2 | Cumprimento das metas de recuperação de recicláveis secos |
| 2.3 | Cumprimento das metas de redução total de resíduos sólidos urbanos destinados em aterro sanitário |
| 2.4 | Nível de resolução de reclamações |
| 2.5 | Avaliação da execução do Programa de Apoio a Catadores |
| 2.6 | Avaliação da execução do Programa de Educação Ambiental e do Programa de Capacitação e Qualificação |

4.1.1. Indicadores operacionais

4.1.1.1. Os indicadores 1.1 a 1.4 verificam mensalmente a implantação e

operação dos SERVIÇOS de coleta e transporte de resíduos nas condições estabelecidas no CADERNO DE ENCARGOS. Será verificado pela fiscalização do REGULADOR o cumprimento do Plano de Operação e Manutenção, elaborado pela CONCESSIONÁRIA(Tabela 3, Tabela 4, Tabela 5).

Tabela 3 – Indicador de desempenho ID1.1 – Atendimento da coleta mista urbana

| Código ID1.1 | Coleta mista urbana |
|----------------------------------|--|
| Objetivo: | Universalizar a coleta mista de RDO nas áreas urbanas, com segurança, qualidade, regularidade e continuidade. |
| Periodicidade: | Mensal – A partir da data de emissão da ORDEM DE INÍCIO DA OPERAÇÃO COMERCIAL |
| Forma de medição: | <p>Notas Parciais de Desempenho do Indicador (Np_{1,1}):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ID1.1 ≥ 0,9.....NAp_{1,1} = 10 pontos (Extremamente Satisfatório) • Se 0,75 ≤ ID1.1 < 0,9.....NAp_{1,1} = 8 pontos (Satisfatório) • Se 0,6 ≤ ID1.1 < 0,75.....NAp_{1,1} = 6 pontos (Regular) • Se ID1.1 < 0,6.....NAp_{1,1} = 0 pontos (Insatisfatório) |
| Fórmula do Indicador: | $ID\ 1.1 = \frac{Qrotas\ realizadas\ urbana}{Qrotas\ plano\ urbana}$ |
| Descrição do cálculo: | <p>NUMERADOR: É a quantidade mensal de rotas realizadas pelos caminhões da coleta mista nas áreas urbanas que respeitaram os roteiros e os dias informados no Plano de Operação e Manutenção; e</p> <p>DENOMINADOR: É a quantidade mensal total de rotas do Plano de Operação e Manutenção a serem realizadas pelos caminhões da coleta mista nas áreas urbanas.</p> |
| Detalhamento Operacional: | <ul style="list-style-type: none"> • O presente indicador deverá ser mensurado mensalmente assim que iniciada a Fase 2, com vigência até o término da Concessão; • Indicador será mensurado via análise da execução das rotas dos caminhões da coleta urbana, em uma aferição tanto quantitativa (número de roteiros realizados) quanto em termos de planejamento (compatibilidade com as rotas determinadas no Plano de Operação e Manutenção). Do Plano de Operação e Manutenção, deverá constar de forma clara e objetiva a proposta de roteirização das viagens, de forma a possibilitar a mensuração do cumprimento das viagens planejadas e o devido controle de sua execução; • As informações referentes ao Plano de Operação e Manutenção serão apresentadas na Fase 1 e devem ser aprovadas pelo REGULADOR; |

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> A aferição deverá ocorrer por meio do acesso a documentos e sistema de localização em tempo real via GPS, que deverão ser disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA o REGULADOR, comprovando a execução das atividades. |
|--|

Tabela 4 – Indicador de desempenho ID1.2 – Atendimento da coleta mista nas áreas rurais e de difícil acesso

| Código ID1.2 | | Coleta mista nas áreas rurais e de difícil acesso |
|----------------------------------|--|---|
| Objetivo: | Universalizar a coleta mista de RDO nas áreas rurais e de difícil acesso, com segurança, qualidade, regularidade e continuidade. | |
| Periodicidade: | Mensal – A partir da data de emissão da ORDEM DE INÍCIO DA OPERAÇÃO COMERCIAL | |
| Forma de medição: | <p>Notas Parciais de Desempenho do Indicador (Np_{1.2}):</p> <ul style="list-style-type: none"> Se ID1.2 ≥ 0,9.....N_{Ap1.2} = 10 pontos (Extremamente Satisfatório) Se 0,75 ≤ ID1.2 < 0,9.....N_{Ap1.2} = 8 pontos (Satisfatório) Se 0,6 ≤ ID1.2 < 0,75.....N_{Ap1.2} = 6 pontos (Regular) Se ID1.2 < 0,6.....N_{Ap1.2} = 0 pontos (Insatisfatório) | |
| Fórmula do Indicador: | $ID\ 1.2 = \frac{Q_{rotas\ realizadas\ 1.2}}{Q_{rotas\ plano\ 1.2}}$ | |
| Descrição do cálculo: | <p>NUMERADOR: É a quantidade mensal de rotas realizadas pelos caminhões da coleta mista destinados a áreas rurais e de difícil acesso que respeitaram os roteiros e os dias informados no Plano de Operação e Manutenção; e</p> <p>DENOMINADOR: É a quantidade mensal total de rotas do Plano de Operação e Manutenção a serem realizadas pelos caminhões da coleta mista destinados a áreas rurais e de difícil acesso..</p> | |
| Detalhamento Operacional: | <ul style="list-style-type: none"> O presente indicador deverá ser mensurado mensalmente assim que iniciada a Fase 2, com vigência até o término da Concessão; Indicador será mensurado via análise da execução das rotas dos caminhões da coleta mista destinados as áreas rurais e de difícil acesso, em uma aferição tanto quantitativa (número de roteiros realizados) quanto em termos de planejamento (compatibilidade com as rotas determinadas no Plano de Operação e Manutenção). Do Plano de Operação e Manutenção, deverá constar de forma clara e objetiva a proposta de roteirização das viagens, de forma a possibilitar a mensuração do cumprimento das viagens planejadas e o devido controle de sua execução; As informações referentes ao Plano de Operação e Manutenção serão apresentadas na Fase 1 e devem ser aprovadas pelo REGULADOR; | |

- A aferição deverá ocorrer por meio do acesso a documentos e sistema de localização em tempo real via GPS, que deverão ser disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA ao REGULADOR, comprovando a execução das atividades.

Tabela 5 – Indicador de desempenho ID1.3 – Atendimento da coleta seletiva de recicláveis secos

| Código ID1.3 | Coleta seletiva de recicláveis secos |
|----------------------------------|---|
| Objetivo: | Cumprimento da coleta seletiva de recicláveis secos, com segurança, qualidade, regularidade e continuidade, garantindo entrega dos materiais secos às associações e cooperativas de catadores de materiais recicláveis e reutilizáveis. |
| Periodicidade: | Mensal – A partir da data de emissão da ORDEM DE INÍCIO DA OPERAÇÃO COMERCIAL |
| Forma de medição: | <p>Notas Parciais de Desempenho do Indicador (Np_{1.3}):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ID1.3 ≥ 0,9.....NAp_{1.3} = 10 pontos (Extremamente Satisfatório) • Se 0,75 ≤ ID1.3 < 0,9.....NAp_{1.3} = 8 pontos (Satisfatório) • Se 0,6 ≤ ID1.3 < 0,75.....NAp_{1.3} = 6 pontos (Regular) • Se ID1.3 < 0,6.....NAp_{1.3} = 0 pontos (Insatisfatório) |
| Fórmula do Indicador: | $ID\ 1.3 = \frac{\text{Qrotas realizadas CSR}}{\text{Qrotas plano CSR}}$ |
| Descrição do cálculo: | <p>NUMERADOR: É a quantidade mensal de rotas realizadas pelos caminhões da coleta seletiva de recicláveis secos que respeitaram os roteiros e os dias informados no Plano de Operação e Manutenção, considerando entrega dos materiais secos às associações e cooperativas de catadores de materiais recicláveis e reutilizáveis; e</p> <p>DENOMINADOR: É a quantidade mensal total de rotas do Plano RDO de Operação e Manutenção a serem realizadas pelos caminhões da coleta seletiva de recicláveis secos.</p> |
| Detalhamento Operacional: | <ul style="list-style-type: none"> • O presente indicador deverá ser mensurado mensalmente assim que iniciada a Fase 2, com vigência até o término da CONCESSÃO; • Indicador será mensurado via análise da execução das rotas dos caminhões da coleta seletiva de recicláveis secos, em uma aferição tanto quantitativa (número de roteiros realizados) quanto em termos de planejamento (compatibilidade com as rotas determinadas no Plano de Operação e Manutenção). Do Plano de Operação e Manutenção, deverá constar de forma clara e objetiva a proposta de roteirização das viagens, de forma a possibilitar a mensuração do cumprimento das viagens planejadas e o devido controle de sua execução; • As informações referentes ao Plano de Operação e Manutenção serão apresentadas na Fase 1 e devem ser aprovadas pelo REGULADOR; |

- A aferição deverá ocorrer por meio do acesso a documentos e sistema de localização em tempo real via GPS, que deverão ser disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA ao REGULADOR, comprovando a execução das atividades.

Tabela 6 – Indicador de desempenho ID1.4 – Atendimento da coleta seletiva de orgânicos

| Código ID1.4 | Coleta seletiva de orgânicos |
|----------------------------------|---|
| Objetivo: | Cumprimento da coleta seletiva de orgânicos, com segurança, qualidade, regularidade e continuidade. |
| Periodicidade: | Mensal – A partir da data de emissão da ORDEM DE INÍCIO DA OPERAÇÃO COMERCIAL |
| Forma de medição: | <p>Notas Parciais de Desempenho do Indicador (Np_{1.4}):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ID1.4 ≥ 0,9.....N_{Ap1.4} = 10 pontos (Extremamente Satisfatório) • Se 0,75 ≤ ID1.4 < 0,9.....N_{Ap1.4} = 8 pontos (Satisfatório) • Se 0,6 ≤ ID1.4 < 0,75.....N_{Ap1.4} = 6 pontos (Regular) • Se ID1.4 < 0,6.....N_{Ap1.4} = 0 pontos (Insatisfatório) |
| Fórmula do Indicador: | $ID\ 1.4 = \frac{\text{Qrotas realizadas CSO}}{\text{Qrotas plano CSO}}$ |
| Descrição do cálculo: | <p>NUMERADOR: É a quantidade mensal de rotas realizadas pelos caminhões da coleta seletiva de orgânicos que respeitaram os roteiros e os dias informados no Plano de Operação e Manutenção; e</p> <p>DENOMINADOR: É a quantidade mensal total de rotas do Plano de Operação e Manutenção a serem realizadas pelos caminhões da coleta seletiva de orgânicos.</p> |
| Detalhamento Operacional: | <ul style="list-style-type: none"> • O presente indicador deverá ser mensurado mensalmente assim que iniciada a Fase 2, com vigência até o término da CONCESSÃO; • Indicador será mensurado via análise da execução das rotas dos caminhões da coleta seletiva de orgânicos, em uma aferição tanto quantitativa (número de roteiros realizados) quanto em termos de planejamento (compatibilidade com as rotas determinadas no Plano de Operação e Manutenção). Do Plano de Operação e Manutenção, deverá constar de forma clara e objetiva a proposta de roteirização das viagens, de forma a possibilitar a mensuração do cumprimento das viagens planejadas e o devido controle de sua execução; • As informações referentes ao Plano de Operação e Manutenção serão apresentadas na Fase 1 e devem ser aprovadas pelo REGULADOR; • A aferição deverá ocorrer por meio do acesso a documentos e sistema de localização em tempo real via GPS, que deverão ser disponibilizados |

pela CONCESSIONÁRIA ao REGULADOR, comprovando a execução das atividades.

4.1.2. Indicadores socioambientais

4.1.2.1. As metas de destinação de resíduos orgânicos para tratamento biológico, de recuperação de recicláveis secos e de redução de resíduos dispostos em aterro estão apresentadas na Tabela 7.

Tabela 7 – Metas de orgânicos encaminhados para tratamento biológico, de recuperação de recicláveis secos e de redução do encaminhamento de resíduos para aterro sanitário

| Tipologia | Anos 1 a 4 | Anos 5 e 6 | Anos 7 a 10 | Anos 11 a 14 | Anos 15 a 25 |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | (2026 – 2029) | (2030 – 2031) | (2032 – 2035) | (2036 – 2039) | (2040 – 2050) |
| Orgânicos ¹ | 0,0% | 1,0% | 2,0% | 6,0% | 10,0% |
| Recicláveis secos ² | 3,5% | 14,3% | 19,1% | 23,9% | 28,7% |
| Desvio de Aterro³ | 3,5% | 70,0% | 70,0% | 75,0% | 80,0% |

Fonte: Adaptado do PLANARES, 2022.

Notas:

Os percentuais estão em relação à massa total de RDO do sistema.

¹ Percentual da massa total destinada para tratamento biológico.

² Percentual de recuperação de materiais recicláveis secos.

³ Percentual da massa total desviada de aterro sanitário.

4.1.2.2. A meta de orgânicos do PLANARES específica: “Percentual da massa total destinada para tratamento biológico”. Portanto, o envio de resíduos orgânicos para unidades de tratamento térmico, se for esta a opção da CONCESSIONÁRIA, não é considerado para o cumprimento da meta de orgânicos do Projeto.

4.1.2.3. A partir do ano 5 da CONCESSÃO, o indicador 2.1 deverá ser apurado semestralmente pela fiscalização do REGULADOR a partir dos relatórios de entrada e pesagem na balança do aterro sanitário e

pesagem na entrada e pesagem das unidades de tratamento biológico adotadas pela concessionária (Tabela 8).

Tabela 8 – Indicador de desempenho ID2.1 – Cumprimento das metas de destinação de resíduos sólidos urbanos para tratamento biológico

| Código ID2.1 | | Destinação de resíduos para tratamento biológico |
|----------------------------------|--|---|
| Objetivo: | Destinar resíduos para tratamento biológico, no mínimo, conforme as metas da CONCESSÃO | |
| Periodicidade: | Semestral – A partir do ano 5 da data de emissão da ORDEM DE INÍCIO DA OPERAÇÃO COMERCIAL | |
| Forma de medição: | <p>Nota de Desempenho do Indicador (Ns_{2.1}):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ID2.1 ≥ 0,9.....Ns_{2.1} = 10 pontos (Extremamente Satisfatório) • Se 0,75 ≤ ID2.1 < 0,9.....Ns_{2.1} = 8 pontos (Satisfatório) • Se 0,6 ≤ ID2.1 < 0,75.....Ns_{2.1} = 6 pontos (Regular) • Se ID2.1 < 0,6.....Ns_{2.1} = 0 pontos (Insatisfatório) | |
| Fórmula do Indicador: | $ID\ 2.1 = \frac{\left(\frac{MtratBio}{Mrdototal} \right)}{METAorg}$ | |
| Descrição do cálculo: | <p>MtratBio: Massa total semestral, em toneladas, de resíduos sólidos urbanos destinada às unidades de tratamento biológico da CONCESSIONÁRIA;</p> <p>Mrdototal: Massa total semestral, em toneladas, dos RDO gerados nos municípios participantes da CONCESSÃO, considerando as quantidades da coleta mista e coletas seletivas; e</p> <p>METAorg: Meta de referência para o ano em medição.</p> | |
| Detalhamento Operacional: | <ul style="list-style-type: none"> • O presente indicador deverá ser mensurado semestralmente assim que iniciado o ano 5 da concessão, com vigência até o término da CONCESSÃO. Antes do ano 5, será atribuída nota máxima ao indicador; • O aterro sanitário deverá possuir sistemas de controle de acesso e de pesagem, que alimentam uma base de dados auditável. Adicionalmente, deverão existir sistemas de pesagem de resíduos na entrada das tecnologias de tratamento biológico de resíduos orgânicos utilizadas pela CONCESSIONÁRIA; • A concessionária deverá apresentar ao REGULADOR todos os registros diários de entrada de resíduos nas unidades de tratamento de resíduos orgânicos. A não apresentação dos registros diários poderá implicar em nota 0 (zero) para o indicador; • A partir do ano 5 da CONCESSÃO, este indicador deverá ser comparado com as metas estabelecidas para envio de resíduos para tratamento biológico. | |

4.1.2.4. A partir da FASE 2, os indicadores 2.2 e 2.3 deverão ser apurados semestralmente pela fiscalização do REGULADOR a partir dos relatórios de entrada e pesagem na balança do aterro sanitário, pesagem na entrada e saída das Unidades de Triagem manual de Recicláveis (UTR) e unidades de tratamento de resíduos adotadas pela CONCESSIONÁRIA (Tabela 9, Tabela 10).

Tabela 9 – Indicador de desempenho ID2.2 – Cumprimento das metas de recuperação de resíduos recicláveis secos

| Código ID2.2 | Recuperação de resíduos sólidos urbanos recicláveis secos |
|----------------------------------|---|
| Objetivo: | segregar e recuperar resíduos potencialmente recicláveis secos, no mínimo, conforme as metas da CONCESSÃO. |
| Periodicidade: | Semestral – A partir da data de emissão da ORDEM DE INÍCIO DA OPERAÇÃO COMERCIAL |
| Forma de medição: | <p>Nota de Desempenho do Indicador (Ns_{2.2}):</p> <ul style="list-style-type: none"> Se ID2.2 ≥ 0,9.....Ns_{2.2} = 10 pontos (Extremamente Satisfatório) Se 0,75 ≤ ID2.2 < 0,9.....Ns_{2.2} = 8 pontos (Satisfatório) Se 0,6 ≤ ID2.2 < 0,75.....Ns_{2.2} = 6 pontos (Regular) Se ID2.2 < 0,6.....Ns_{2.2} = 0 pontos (Insatisfatório) |
| Fórmula do Indicador: | $ID\ 2.2 = \frac{\left(\frac{M_{secoREC}}{M_{rdototal}}\right)}{MET_{Asecos}}$ |
| Descrição do cálculo: | <p>MsecoREC: Massa total semestral, em toneladas, dos resíduos potencialmente recicláveis secos recuperados pelas organizações de catadores de materiais recicláveis e reutilizáveis que atuam nas Unidades de Triagem manual de Recicláveis (UTR) e pela CONCESSIONÁRIA na(s) sua(s) unidade(s) de segregação de resíduos potencialmente recicláveis;</p> <p>Mrdototal: Massa total semestral, em toneladas, dos RDO gerados nos municípios participantes da concessão, considerando as quantidades da coleta mista e coletas seletivas; e</p> <p>METAsecos: Meta de referência para o ano em medição.</p> |
| Detalhamento Operacional: | <ul style="list-style-type: none"> O presente indicador deverá ser mensurado semestralmente assim que iniciada a Fase 2 da concessão, com vigência até o término da CONCESSÃO. O aterro sanitário deverá possuir sistemas de controle de acesso e de pesagem, que alimentem uma base de dados auditável. Adicionalmente, deverão existir sistemas de pesagem de resíduos na entrada e saída da(s) tecnologia(s) de segregação de resíduos potencialmente recicláveis utilizada pela CONCESSIONÁRIA; |

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao REGULADOR todos os registros diários de entrada de resíduos nas Unidades de Triagem manual de Recicláveis (UTR) e de entrada e saída de resíduos na(s) unidade(s) de segregação de resíduos potencialmente recicláveis secos da CONCESSIONÁRIA. A não apresentação desses registros diários poderá implicar em nota 0 (zero) para o indicador; • Caso a CONCESSIONÁRIA não consiga obter, durante determinado período, a quantidade de materiais recicláveis da coleta seletiva comercializados por alguma associação ou cooperativa de catadores, ela poderá considerar que 80% da massa de entrada de resíduos na UTR, no referido período, foi recuperada; • A partir da Fase 2 da CONCESSÃO, este indicador deverá ser comparado com as metas estabelecidas para recuperação de recicláveis. |
|--|

Tabela 10 – Indicador de desempenho ID2.3 – Cumprimento das metas de desvio total de resíduos sólidos urbanos de aterro

| Código ID2.3 Redução na disposição final de RDO em aterro sanitário | |
|---|---|
| Objetivo: | Reduzir a disposição final de resíduos sólidos urbanos em Aterro Sanitário, no mínimo, conforme as metas da CONCESSÃO. |
| Periodicidade: | Semestral – A partir da data de emissão da ORDEM DE INÍCIO DA OPERAÇÃO COMERCIAL |
| Forma de medição: | <p>Nota de Desempenho do Indicador (Ns_{2.3}):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ID2.3 ≥ 0,9.....Ns_{2.3} = 10 pontos (Extremamente Satisfatório) • Se 0,75 ≤ ID2.3 < 0,9.....Ns_{2.3} = 8 pontos (Satisfatório) • Se 0,6 ≤ ID2.3 < 0,75.....Ns_{2.3} = 6 pontos (Regular) • Se ID2.3 < 0,6.....Ns_{2.3} = 0 pontos (Insatisfatório) |
| Fórmula do Indicador: | $ID\ 2.3 = \frac{\left(1 - \frac{Mrdoaterrado}{Mrdototal}\right)}{METAtotal}$ |
| Descrição do cálculo: | <p>Mrdoaterrado: Massa total semestral, em toneladas, dos RDO aterrados; e Mrdototal: Massa total semestral, em toneladas, dos RDO gerados nos municípios participantes da concessão, considerando as quantidades da coleta mista e coletas seletivas. METAtotal: Meta de referência para o ano em medição.</p> |
| Detalhamento Operacional: | <ul style="list-style-type: none"> • O presente indicador deverá ser mensurado semestralmente assim que iniciada a Fase 2 da concessão, com vigência até o término da CONCESSÃO; • O aterro sanitário deverá possuir sistemas de controle de acesso e de pesagem, que alimentem uma base de dados auditável; |

- A concessionária deverá apresentar ao REGULADOR todos os registros diários de entrada de resíduos no aterro sanitário. A não apresentação dos registros diários poderá implicar em nota 0 (zero) para o indicador; e
- Este indicador deverá ser comparado com as metas estabelecidas para redução total de resíduos dispostos em aterro sanitário.

4.1.3. O indicador 2.4 afere a qualidade do serviço de atendimento percebido pelo USUÁRIO e será apurado pela CONCESSIONÁRIA por meio de um Sistema de Atendimento ao Cliente (SAC), contabilizando as reclamações procedentes resolvidas (Tabela 11).

Tabela 11 – Indicador de desempenho ID2.4 – Nível de resolução de reclamações

| Código ID2.4 | Resolução de reclamações |
|----------------------------------|---|
| Objetivo: | Verificar a resolução de reclamações procedentes dos usuários realizadas em todos os canais do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC). |
| Periodicidade: | Mensal – A partir do ano 1 da concessão |
| Forma de medição: | <p>Notas Parciais de Desempenho do Indicador (Np_{2.4}):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ID2.4 ≥ 9.....N_{Ap2.4} = 10 pontos (Extremamente Satisfatório) • Se 7,5 ≤ ID2.4 < 9.....N_{Ap2.4} = 8 pontos (Satisfatório) • Se 6 ≤ ID2.4 < 7,5.....N_{Ap2.4} = 6 pontos (Regular) • Se ID2.4 < 6.....N_{Ap2.4} = 0 pontos (Insatisfatório) |
| Fórmula do Indicador: | $ID\ 2.4 = \frac{\text{Quantidade de reclamações procedentes resolvidas}}{\text{Quantidade de reclamações procedentes}} * 100$ |
| Descrição do cálculo: | <p>NUMERADOR: Quantidade total de reclamações procedentes pertencentes à região de atuação da CONCESSIONÁRIA e referentes ao serviço de manejo de RESÍDUOS SÓLIDOS DOMICILIARES resolvidas conforme critérios definidos pelo REGULADOR; e</p> <p>DENOMINADOR: Quantidade total de reclamações procedentes pertencentes à região de atuação da CONCESSIONÁRIA e referentes ao serviço de manejo de RESÍDUOS SÓLIDOS DOMICILIARES, inclusive repetições, recebidas de qualquer pessoa ou fonte, registradas no período.</p> |
| Detalhamento Operacional: | <ul style="list-style-type: none"> • O presente INDICADOR deverá ser mensurado mensalmente assim que iniciada a Fase 2, com vigência até o término da CONCESSÃO; • O INDICADOR será mensurado via contabilização das resoluções de reclamações dos usuários. Serão somadas todas as resoluções resolvidas e comparadas com a totalidade de reclamações realizadas. |

- O presente INDICADOR trata da resolução de reclamações dos usuários por meio dos canais de comunicação da CONCESSIONÁRIA. Devem ser propostas as métricas junto ao REGULADOR, as quais deverão incluir, no mínimo, os critérios de atendimento à resolução de reclamações.

4.1.4. O indicador 2.5 refere-se ao Programa de Apoio a Catadores, englobando catadores não organizados (eixo 1) e associações e cooperativas de catadores de materiais recicláveis e reutilizáveis (eixo 2). Para a obtenção do indicador 2.5, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, trimestralmente, ao REGULADOR o cumprimento das ações desse programa. A Tabela 12 detalha as informações e avaliações desse indicador.

Tabela 12 – Indicador de desempenho ID2.5 – Avaliação da Execução do Programa de Apoio a Catadores

| Código ID2.5 | Apoio e capacitação de catadores de materiais recicláveis no processo |
|----------------------------------|---|
| Objetivo: | Promover a inclusão social, econômica e produtiva de catadores não organizados (eixo 1) e fortalecer a estrutura organizacional, administrativa e comercial das associações e cooperativas de catadores (eixo 2) |
| Periodicidade: | Trimestral – A partir do 7º mês da data de emissão da ORDEM DE INÍCIO DA OPERAÇÃO COMERCIAL |
| Forma de medição: | <p>Notas Parciais de Desempenho do Indicador (Np_{2.5}):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ID2.5 ≥ 0,9.....Np_{2.5} = 10 pontos (Extremamente Satisfatório) • Se 0,75 ≤ ID2.5 < 0,9.....Np_{2.5} = 8 pontos (Satisfatório) • Se 0,6 ≤ ID2.5 < 0,75.....Np_{2.5} = 6 pontos (Regular) • Se ID2.5 < 0,6.....Np_{2.5} = 0 pontos (Insatisfatório) |
| Fórmula do Indicador: | $ID\ 2.5 = \frac{\text{Ações executadas}}{\text{Ações do programa}}$ |
| Descrição do cálculo: | <p>NUMERADOR: É a quantidade trimestral total de ações devidamente realizadas pela concessionária que são de sua responsabilidade, e que foram cumpridas conforme cronograma determinado no Programa de Apoio a Catadores; e</p> <p>DENOMINADOR: É a quantidade trimestral total de ações de atendimento previstas no Programa de Apoio a Catadores, que são de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.</p> |
| Detalhamento Operacional: | <ul style="list-style-type: none"> • O presente indicador deverá ser mensurado trimestralmente, a partir do 7º mês do ano 1 da concessão, com vigência até o término da CONCESSÃO. Antes do 7º mês, será atribuída nota máxima ao indicador; |

- A avaliação do Indicador será realizada observando-se o Programa de Apoio a Catadores, o respectivo cronograma das atividades e as ações trimestrais, que são de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA;
- As diretrizes e ações referentes ao Programa de Apoio a Catadores serão apresentadas durante a Fase 1 e devem ser analisadas e aprovadas pelo agente regulador;
- A aferição deverá ocorrer por meio do acesso a documentos, reuniões com as associações e cooperativas de catadores, cumprimento de cronograma e a devida execução das ações previstas, que deverão ser disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA ao REGULADOR, comprovando a execução das atividades.
- Uma vez identificada a não efetividade das ações previstas em critérios de impacto, como o aumento de renda mensal dos cooperados, profissionalização de catadores autônomos, dentre outros, estas poderão ser revistas. Neste contexto, sugere-se a reavaliação junto às cooperativas e catadores autônomos a cada dois anos (período de revisão dos programas socioambientais).

4.1.5. Para a obtenção do indicador 2.6, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao REGULADOR a execução do Programa de Educação Ambiental e do Programa de Capacitação e Qualificação, respeitando ao estabelecido no CADERNO DE ENCARGOS. Será verificado, em fórmula única, o cumprimento das ações de ambos os programas trimestralmente. A Tabela 13 detalha as informações e avaliações desse indicador.

Tabela 13 – Indicador de desempenho ID2.6 – Avaliação da Execução do Programa de Educação Ambiental e do Programa de Capacitação e Qualificação

| Código ID2.6 | Ampliação da conscientização ambiental da população e capacitação de profissionais |
|---------------------|---|
| Objetivo: | Promover a sensibilização e capacitação da população e dos profissionais envolvidos na gestão de resíduos sólidos, estimulando o consumo consciente, a separação adequada dos resíduos e a participação na coleta seletiva. Ao mesmo tempo, fomentar e qualificar a cadeia produtiva da reciclagem nos municípios, por meio da integração dos diversos atores, capacitação técnica, gerencial e ambiental, e fortalecimento do mercado de materiais recicláveis, visando uma atuação mais |

| | |
|----------------------------------|---|
| | eficiente, segura e sustentável em todo o sistema de RDO, incluindo o poder concedente e equipes da CONCESSIONÁRIA. |
| Periodicidade: | Trimestral – A partir do 7º mês da data de emissão da ORDEM DE INÍCIO DA OPERAÇÃO COMERCIAL |
| Forma de medição: | <p>Notas Parciais de Desempenho do Indicador (Np_{2.6}):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ID2.6 ≥ 0,9.....N_{Ap2.6} = 10 pontos (Extremamente Satisfatório) • Se 0,75 ≤ ID2.6 < 0,9.....N_{Ap2.6} = 8 pontos (Satisfatório) • Se 0,6 ≤ ID2.6 < 0,75.....N_{Ap2.6} = 6 pontos (Regular) • Se ID2.6 < 0,6.....N_{Ap2.6} = 0 pontos (Insatisfatório) |
| Fórmula do Indicador: | $ID\ 2.6_{1-3} = \frac{Ações\ executadas}{Ações\ do\ programa}$ $ID\ 2.6 = \frac{ID\ 2.6.1 + ID\ 2.6.2 + ID\ 2.6.3}{3}$ <p>ID 2.6.1= Programa de Capacitação e Qualificação – Eixo 1 ID 2.6.2= Programa de Capacitação e Qualificação – Eixo 2 ID 2.6.3= Programa de Educação Ambiental</p> |
| Descrição do cálculo: | <p>Ações executadas: É a quantidade trimestral total de ações devidamente realizadas pela CONCESSIONÁRIA que são de sua responsabilidade e que foram cumpridas conforme cronograma determinado no Programa de Educação Ambiental e no Programa de Capacitação e Qualificação; e</p> <p>Ações do programa: É a quantidade trimestral total de ações de atendimento previstas no Programa de Educação Ambiental e no Programa de Capacitação e Qualificação que são de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.</p> |
| Detalhamento Operacional: | <ul style="list-style-type: none"> • O presente indicador deverá ser mensurado trimestralmente a partir do 7º mês do ano 1 da concessão, com vigência até o término da CONCESSÃO; • As parcelas relativas ao Programa de Capacitação e Qualificação – Eixos 1 e 2 deverá ser mensurado trimestralmente a partir do ano 1 da CONCESSÃO, com vigência até o ano 11 da CONCESSÃO para o Eixo 1 e até o término da CONCESSÃO para o eixo 2; • A avaliação do Indicador será realizada observando-se o Programa de Educação Ambiental e o Programa de Capacitação e Qualificação, o respectivo cronograma das |

atividades e as ações trimestrais que são de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA;

- As diretrizes e ações referentes ao Programa de Educação Ambiental e ao Programa de Capacitação e Qualificação serão apresentadas durante a Fase 1 e devem ser analisadas e aprovadas pelo REGULADOR;
- A aferição deverá ocorrer por meio do acesso a documentos, cumprimento de cronograma e a devida execução das ações previstas, que deverão ser disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA ao REGULADOR, comprovando a execução das atividades;

4.1.6. Tabelas-resumo dos INDICADORES DE DESEMPENHO da CONCESSÃO

4.1.6.1. De modo a consolidar o entendimento e a avaliação dos indicadores, a Tabela 14 apresenta uma ficha de avaliação dos indicadores operacionais e a Tabela 15 apresenta uma ficha de avaliação dos INDICADORES DE DESEMPENHO socioambientais.

Tabela 14 – Quadro resumo dos Indicadores operacionais da CONCESSÃO

| INDICADORES DE DESEMPENHO - 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 | Fórmula do Indicador | Nota Recebida |
| 1.1 | Atendimento da coleta mista nas áreas urbanas, observando-se a frequência e eventuais descumprimento de roteiros. | Extremamente satisfatório (ES) Satisfatório (S) Regular (R) Insatisfatório (I) | Mensal | Plano de Operação e Manutenção, que indica os roteiros da coleta mista urbana, deverá ser entregue 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 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. | $ID1.1 = \frac{\text{Qrotas realizadas urbana}}{\text{Qrotas plano urbana}}$ | |
| 1.2 | Atendimento da coleta mista nas áreas rurais e de difícil acesso (comunidades não urbanizadas), observando-se a frequência e eventuais descumprimento de roteiros. | Extremamente satisfatório (ES) Satisfatório (S) Regular (R) | Mensal | Plano de Operação e Manutenção, que indica os roteiros da coleta mista em áreas rurais e de difícil acesso, deverá ser entregue 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 de campo. Mensalmente, será apurado percentualmente a quantidade de roteiros | $ID1.2 = \frac{\text{Qrotas realizadas 1.2}}{\text{Qrotas plano 1.2}}$ | |

| | | | |
|-----|--------------------------------|--|--|
| | Insatisfatório (I) | que não foram cumpridos integralmente por falhas operacionais e que não foram regularizados no mesmo dia. | |
| 1.3 | Extremamente satisfatório (ES) | Plano de Operação e Manutenção, que indica os roteiros da coleta seletiva de recicláveis secos, deverá ser entregue 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 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. | $ID1.3 = \frac{\text{Qrotas realizadas CSR}}{\text{Qrotas plano CSR}}$ |
| | Satisfatório (S) | | |
| | Regular (R) | | |
| | Insatisfatório (I) | | |
| 1.4 | Extremamente satisfatório (ES) | Plano de Operação e Manutenção, que indica os roteiros da coleta seletiva de orgânicos, deverá ser entregue 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 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. | $ID1.4 = \frac{\text{Qrotas realizadas CSO}}{\text{Qrotas plano CSO}}$ |
| | Satisfatório (S) | | |
| | Regular (R) | | |
| | Insatisfatório (I) | | |

Tabela 15 – Quadro resumo dos Indicadores socioambientais selecionados para a CONCESSÃO

| INDICADORES DE DESEMPENHO - 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 | Fórmula do Indicador | Nota Recebida |
| 2.1 | Cumprimento das metas de resíduos orgânicos destinados para tratamento biológico | Extremamente Satisfatório (ES) | Semestral | O indicador deverá ser apurado pelo REGULADOR a partir dos registros diários de entrada e pesagem nas unidades de transbordo e de pesagem e entrada nas unidades de tratamento biológicos de resíduos orgânicos da CONCESSIONÁRIA. | $ID\ 2.1 = \frac{\left(\frac{MtratBio}{Mrdototal}\right)}{METAorg}$ | |
| | | Satisfatório (S) | | | | |
| | | Regular (R) | | | | |
| | | Insatisfatório (I) | | | | |
| 2.2 | Cumprimento das metas de recuperação de recicláveis secos | Extremamente Satisfatório (ES) | Semestral | O indicador deverá ser apurado pelo REGULADOR a partir dos registros diários de entrada e pesagem nas unidades de transbordo e de pesagem na entrada e saída nas Unidades de Triagem manual de Recicláveis (UTR) e unidade(s) de segregação de resíduos recicláveis secos da CONCESSIONÁRIA. | $ID\ 2.2 = \frac{\left(\frac{MsecoREC}{Mrdototal}\right)}{METAsecos}$ | |
| | | Satisfatório (S) | | | | |
| | | Regular (R) | | | | |
| | | Insatisfatório (I) | | | | |
| 2.3 | Cumprimento das metas de redução total de resíduos destinados a aterro | Extremamente Satisfatório (ES) | Semestral | O indicador deverá ser apurado pelo REGULADOR a partir dos registros diários de entrada e pesagem nas | | |
| | | Satisfatório (S) | | | | |

| | | | | | | |
|-----|---|--------------------------------|------------|--|--|--|
| | | Regular (R) | | unidades de transbordo, de triagem, de tratamento de resíduos e no aterro sanitário. | $ID\ 2.3 = \frac{\left(1 - \frac{Mrdoaterrado}{Mrdototal}\right)}{METAtotal}$ | |
| | | Insatisfatório (I) | | | | |
| 2.4 | Nível de resolução de reclamações | Extremamente satisfatório (ES) | Mensal | A CONCESSIONÁRIA deverá implantar um Sistema de Atendimento ao Cliente (SAC) através de canais destinados aos usuários para recebimento de reclamações. Ao final de cada reclamação procedente, deverá ser contabilizado as que foram resolvidas. | $ID\ 2.4 = \frac{Qtd.de\ reclamações\ proced.resolv.}{Qtd.de\ reclamações\ procedentes} * 100$ | |
| | | Satisfatório (S) | | | | |
| | | Regular (R) | | | | |
| | | Insatisfatório (I) | | | | |
| 2.5 | Avaliação da execução do Programa de Apoio a Catadores sob responsabilidade da concessionária | Extremamente satisfatório (ES) | Trimestral | A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao REGULADOR o Programa de Apoio a catadores de materiais recicláveis. A avaliação será realizada observando-se as ações, cronograma das atividades e ações trimestrais. O programa deverá ser aferido trimestralmente através da razão entre a quantidade de ações realizadas e o total de ações previstas no trimestre. | $ID\ 2.5 = \frac{Ações\ executadas}{Ações\ do\ programa}$ | |
| | | Satisfatório (S) | | | | |
| | | Regular (R) | | | | |
| | | Insatisfatório (I) | | | | |
| 2.6 | Avaliação da execução do Programa de Educação Ambiental e de Capacitação e Qualificação | Extremamente satisfatório (ES) | Trimestral | A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao REGULADOR o Programa de Educação Ambiental e o Programa de Capacitação e Qualificação. A avaliação será realizada | $ID\ 2.6_{1-3} = \frac{Ações\ executadas}{Ações\ do\ programa}$ | |
| | | Satisfatório (S) | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|---------------------------|--|--|--|--|
| | | Regular (R) | | observando-se as ações, cronograma das atividades e ações trimestrais. Os programas deverão ser aferidos trimestralmente através da razão entre a quantidade de ações realizadas e o total de ações previstas no trimestre | | |
| | | Insatisfatório (I) | | | | |

4.1.7. Além dos INDICADORES DE DESEMPENHO da CONCESSÃO, a partir da emissão da ORDEM DE INÍCIO DA OPERAÇÃO COMERCIAL, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao REGULADOR todos os Indicadores de Gestão obrigatórios (IG01 a IG05) destacados pela Resolução ANA N° 276/2025 ou normativa que venha a substituí-la, do ano calendário anterior (período de 01 de janeiro a 31 de dezembro). O não atingimento das metas dos Indicadores de Gestão poderá ensejar em penalidades contratuais.

4.1.7.1. Embora o IG01 e o IG02 da Resolução ANA N° 276/2025 tenham padrões de referência mínimo equivalentes a 90% e 70%, respectivamente, é obrigação da CONCESSIONÁRIA disponibilizar cobertura de 100% para as coletas mista e seletiva de recicláveis secos.

4.1.7.2. Para o indicador IG05 – Recuperação de Despesas do Serviço Público de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos – da Resolução ANA N° 276/2025, ficará a cargo do REGULADOR definir a fórmula e métrica de apuração que melhor se adeque à CONCESSÃO.

CAPÍTULO V: PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

5.1. A Nota de Avaliação Anual (NAA) corresponderá ao resultado ponderado dos 10 INDICADORES DE DESEMPENHO, de acordo com a seguinte fórmula:

$$\begin{aligned} \text{NAA} = & (0,2 * \text{ID1.1}) + (0,05 * \text{ID1.2}) + (0,1 * \text{ID1.3}) + (0,05 * \text{ID1.4}) \\ & + (0,05 * \text{ID2.1}) + (0,15 * \text{ID2.2}) + (0,20 * \text{ID2.3}) + (0,05 * \text{ID2.4}) \\ & + (0,05 * \text{ID2.5}) + (0,10 * \text{ID2.6}) \end{aligned}$$

Onde:

NAA = Nota de Avaliação Anual;

ID1.1 = Nota anual obtida do Indicador operacional 1.1;

ID1.2 = Nota anual obtida do Indicador operacional 1.2;

ID1.3 = Nota anual obtida do Indicador operacional 1.3;

ID1.4 = Nota anual obtida do Indicador operacional 1.4;

ID2.1 = Nota anual obtida do Indicador socioambiental 2.1;

ID2.2 = Nota anual obtida do Indicador socioambiental 2.2;

ID2.3 = Nota anual obtida do Indicador socioambiental 2.3;

ID2.4 = Nota anual obtida do Indicador socioambiental 2.4;

ID2.5 = Nota anual obtida do Indicador socioambiental 2.5; e

ID2.6 = Nota anual obtida do Indicador socioambiental 2.6.

CAPÍTULO VI: SISTEMAS DE AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES

6.1. O serviço de atendimento ao cliente (SAC) é um dos principais canais de comunicação entre o USUÁRIO dos SERVIÇOS e a CONCESSIONÁRIA e, por isso, deve ser considerado uma ferramenta relevante para avaliar a imagem transmitida para o público. Desta forma, é necessário implementá-lo adequadamente e garantir que seu funcionamento atinja o atendimento pleno aos usuários.

CAPÍTULO VII: INCIDÊNCIA DOS INDICADORES DE DESEMPENHO NO CÁLCULO DO REAJUSTE CONTRATUAL

7.1. A CONCESSIONÁRIA, conforme estabelecido no contrato de CONCESSÃO, fará jus anualmente ao reajuste da TARIFA.

7.2. A CONCESSIONÁRIA será avaliada mensalmente pelos SERVIÇOS prestados, tendo os seus resultados consolidados anualmente para efeito de avaliação de performance.

7.3. O desempenho da CONCESSIONÁRIA na prestação de SERVIÇOS será avaliado por INDICADORES DE DESEMPENHO cujo somatório dos pesos integrantes da NAA será de 100 pontos.

7.4. A Pontuação Final do Indicador de Desempenho irá incidir no cálculo do reajuste da tarifa através da aplicação do Fator de Avaliação (FA), conforme a Tabela 40 a seguir.

Tabela 16 – Fator de Avaliação conforme a NAA obtida pela CONCESSIONÁRIA

| Pontuação da NAA | Fator de Avaliação (FA) |
|----------------------------------|--------------------------------|
| Acima de 90,0 Pontos, inclusive | 1,000 |
| Entre 80,0 e 89,9 Pontos | 0,975 |
| Entre 70,0 e 79,9 Pontos | 0,950 |
| Abaixo de 69,9 Pontos, inclusive | 0,900 |

7.5. O Fator de Avaliação comporá a fórmula de reajuste da TARIFA e incidirá diretamente sobre o preço da TARIFA reajustada, conforme definido no CONTRATO.