

ANEXO VI

AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO

SUMÁRIO

| | | |
|-------|---|----|
| I | AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO..... | 3 |
| II | INDICADORES PARA O SISTEMA DE RESÍDUOS SÓLIDOS | 4 |
| III | INDICADORES GERENCIAIS | 9 |
| III.1 | INDICADORES DE EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO | 9 |
| III.2 | INDICADORES DE NÍVEL DE QUALIDADE PERCEBIDAS PELO USUÁRIO | 12 |
| IV | AVALIAÇÃO E PENALIDADES | 14 |

QUADROS

| | |
|---|----|
| Quadro 1 - Quadro Glossário para o cálculo dos indicadores de monitoramento a ser adotado pela concessionária, nos itens de sua competência. | 4 |
| Quadro 2 - INDICADORES DOS SERVIÇOS DE RESÍDUOS SÓLIDOS..... | 7 |
| Quadro 3 - Prazos de atendimento ao serviço. | 10 |
| Quadro 4 - Estrutura de atendimento ao público. | 11 |
| Quadro 5 – Metas relativas ao IEPSAP – Índice de Eficiência na Prestação dos Serviços e no Atendimento ao Público..... | 12 |
| Quadro 6 – Metas relativas ao ISU – Índice de Satisfação do Usuário. | 13 |

I AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO

O Plano de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos de Cuiabá – PGIRS recomenda para o acompanhamento das atividades e serviços a utilização de indicadores que permitam uma avaliação simples e objetiva, do desempenho dos serviços de resíduos sólidos e limpeza urbana, de forma a potencializar os seus objetivos.

O PGIRS ressalta que além dos indicadores destacados no plano deverão ser efetuados registros de dados operacionais e de desempenho financeiro dos serviços a fim de permitir a geração dos indicadores definidos atualmente pelo SNIS – Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento e, quando implementado, pelo SINISA – Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico, instituído pelo art. 53 da Lei no 11.445, de 2007 que prevê:

I - coletar e sistematizar dados relativos às condições da prestação dos serviços públicos de saneamento básico;

II - disponibilizar estatísticas, indicadores e outras informações relevantes para a caracterização da demanda e da oferta de serviços públicos de saneamento básico;

III - permitir e facilitar o monitoramento e avaliação da eficiência e da eficácia da prestação dos serviços de saneamento básico; e

IV - permitir e facilitar a avaliação dos resultados e dos impactos dos planos e das ações de saneamento básico.

§ 1º As informações do SINISA são públicas e acessíveis a todos, independentemente da demonstração de interesse, devendo ser publicadas por meio da internet.

§ 2º O SINISA deverá ser desenvolvido e implementado de forma articulada ao Sistema Nacional de Informações em Recursos Hídricos -

SNIRH e ao Sistema Nacional de Informações em Meio Ambiente - SINIMA.

De acordo com o PGIRS, os indicadores selecionados para monitoramento do plano de Cuiabá compreendem aspectos técnico-operacionais e gerenciais conforme apresentado nos itens que seguem:

II INDICADORES PARA O SISTEMA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

De acordo com o PGIRS, como instrumentos de avaliação do PMSB/PGIRS serão adotados os Indicadores do Sistema Nacional de Informações Sobre Saneamento (SNIS), os quais têm sido utilizados pela quase totalidade das operadoras de serviços de água e esgoto existentes no Brasil, assim como na área de resíduos sólidos pelas empresas, municípios e concessionárias.

A seguir, apresentam-se os glossários e os indicadores a serem utilizados no processo de avaliação e monitoramento dos serviços objeto do contrato da concessão, que deverão ser adotados pela concessionária, dentro de sua área de competência.

Quadro 1 - Quadro Glossário para o cálculo dos indicadores de monitoramento a ser adotado pela concessionária, nos itens de sua competência.

| Código: | Nome: | Definição: | Unidade: |
|---------|--|--|------------|
| Ge002 | População urbana do município | População urbana de um município. Inclui tanto a população atendida quanto a que não é atendida com os serviços. No SNIS é adotada uma estimativa usando a respectiva taxa de urbanização do último Censo ou Contagem de População do IBGE, multiplicada pela população total estimada anualmente pelo IBGE. | habitantes |
| Ge006 | Receita arrecadada com serviços de manejo de RSU | Valor anual dos recursos arrecadados por meio da cobrança de taxas, tarifas ou outras formas vinculadas a prestação de serviços de manejo de RSU. | R\$/ano |
| Ge009 | Despesa com agentes privados executores de serviços de manejo de RSU | Valor anual da soma das despesas com serviços de manejo de RSU realizadas por agentes privado e público. | R\$/ano |

| | | | |
|-------|---|--|--------------|
| Ge023 | Despesa dos agentes públicos executores de serviços de manejo de RSU | Valor anual das despesas dos agentes públicos realizado com os serviços de manejo de RSU, incluindo a execução dos serviços propriamente ditos mais a fiscalização, o planejamento e a parte gerencial e administrativa. Correspondem às despesas com pessoal próprio somado às demais despesas operacionais com o patrimônio próprio do município (despesas com material de consumo, ferramentas e utensílios, aluguéis, energia, combustíveis, peças, pneus, licenciamentos e manutenção da frota, serviços de oficinas terceirizadas, e outras despesas). Inclui encargos e demais benefícios incidentes sobre a folha de pagamento do pessoal envolvido. Não inclui: despesas referentes aos serviços de manejo de RSU realizadas com agentes privados executores (informação GE009); despesas com serviço da dívida (juros, encargos e amortizações); despesas de remuneração de capital; e despesas com depreciações de veículos, equipamentos ou instalações físicas. | R\$/ano |
| Co050 | População urbana do município, atendida com serviço de coleta de RDO | Valor declarado pelo órgão responsável da população urbana efetivamente beneficiada com o serviço regular de coleta de RDO no município, no final do ano de referência. Inclui populações da sede e de localidades efetivamente atendidas de forma regular. No SNIS é adotado o valor declarado pelo agente responsável pelo serviço. Entende-se como regular o serviço com frequência mínima de 1 (uma) vez por semana. | habitante |
| Co051 | População urbana de outros municípios, atendida com serviço de coleta de RDO. | Valor declarado pelo órgão responsável da população urbana efetivamente beneficiada com o serviço regular de coleta de RDO em outro(s) município(s), prestado pelo mesmo agente responsável pela informação, no final do ano de referência. Inclui populações da sede e de localidades efetivamente atendidas de forma regular. No SNIS é adotado o valor declarado pelo agente responsável pelo serviço. Entende-se como regular o serviço com frequência mínima de 1 (uma) vez por semana. | habitante |
| Co108 | Quantidade de RDO coletada pelo agente público | Quantidade anual de RDO coletada por serviço executado diretamente por agentes públicos. Não inclui quantidade de RPU coletada. Inclui quantidades decorrentes do serviço de coleta seletiva feito pelos agentes públicos. | tonelada/ano |
| Co109 | Quantidade de RDO coletada pelos agentes privados | Quantidade anual de RDO coletada por serviço executado diretamente por agentes privados. Não inclui quantidade de RPU coletada. Inclui quantidades decorrentes do serviço de coleta seletiva feito pelos agentes privados. | tonelada/ano |
| Co116 | Quantidade de RDO e RPU coletada pelo agente público | Valor anual da soma das quantidades de RDO e RPU coletadas por serviço executado diretamente pelos agentes privados. Não inclui quantidade coletadas de resíduos dos serviços de saúde (RSS) e resíduos da construção civil (RCD). | tonelada/ano |
| Co117 | Quantidade de RDO e RPU coletada pelos agentes privados | Valor anual da soma das quantidades totais de RDO e RPU coletadas por todos os agentes mencionados, públicos, privados, cooperativas e outros. Não inclui quantidades coletadas de resíduos dos serviços de saúde (RSS) e resíduos da construção civil (RCD). | tonelada/ano |
| Rs008 | Quantidade de RSS coletada pelos geradores ou empresas contratadas por eles | Quantidade anual de resíduos dos serviços de saúde (RSS) oriundos de coletada diferenciada executada pelos próprios geradores ou empresas contratadas por eles. | tonelada/ano |
| Rs028 | Quantidade de RSS coletada pela prefeitura ou | Quantidade anual de resíduos dos serviços de saúde (RSS) oriundos da coleta diferenciada executada pela Prefeitura ou por empresas contratadas por ela. Incluem quantidades de RSS de todas as | tonelada/ano |

| | | | |
|-------|---|--|--------------|
| | empresa contratada por ela | unidades de saúde, mesmo as que não são públicas (integrantes do quadro de unidades de saúde da Prefeitura). | |
| Va019 | Despesa com empresas contratadas para o serviço de varrição | Valor anual das despesas da Prefeitura com empresas contratadas exclusivamente para a execução do serviço de varrição de vias e logradouros públicos. | R\$/ano |
| Va037 | Despesa dos agentes públicos com o serviço de varrição | Valor anual das despesas da Prefeitura com o serviço de varrição de vias e logradouros públicos. Correspondem às despesas realizadas com pessoal próprio somado às demais operacionais com o patrimônio próprio do município (despesas com materiais de consumo, ferramentas e utensílios, aluguéis, energia, combustíveis, peças, pneus, licenciamentos e manutenção da frota, serviços de oficinas terceirizadas, e outras despesas). Inclui encargos e demais benefícios incidentes sobre a folha de pagamento do pessoal envolvido. Não inclui: despesas referentes ao serviço de varrição de vias e logradouros públicos realizadas com agentes privados executores (informação VA019). | R\$/ano |
| Cs009 | Quantidade total de materiais recuperados exceto matéria orgânica e rejeito | Quantidade anual de materiais recicláveis recuperados (exceto matéria orgânica e rejeitos) coletados de forma seletiva ou não, decorrente da ação dos agentes executores, ou seja, Prefeitura, empresas contratadas por ela, associações de catadores e outros agentes, não incluindo, entretanto, quantidades recuperadas por catadores autônomos não organizados nem quantidades recuperadas por intermediários privados ("sucateiros"). | tonelada/ano |
| Cso | Quantidade total de materiais orgânicos recuperados | Quantidade anual de materiais recicláveis orgânicos recuperados coletados de forma seletiva ou não, decorrente da ação dos agentes executores, ou seja, Prefeitura, empresas contratadas por ela, associações de catadores e outros agentes, não incluindo, entretanto, quantidades recuperadas por autônomos não organizados ou privados. | tonelada/ano |

Fonte: PGIRS/Cuiabá/2013.

Quadro 2 - Indicadores dos Serviços de Resíduos Sólidos.

| INDICADORES GERAIS: | | | |
|---|---|---|----------------------|
| Indicador: | Definição do Indicador: | Equação: | Unidade: |
| I ₀₀₅ | <p>Auto suficiência financeira da Prefeitura com o Manejo de RSU:</p> $\frac{\text{Receita arrecadada com manejo RSU}}{\text{Despesa total da Prefeitura com manejo RSU}}$ | $\frac{\text{Ge006} \times 100}{\text{Ge023} + \text{Ge009}}$ | Percentual |
| I ₀₀₆ | <p>Despesa per capita com manejo de RSU em relação à população urbana:</p> $\frac{\text{Despesa total da Prefeitura com manejo RSU}}{\text{População urbana}}$ | $\frac{(\text{Ge023} + \text{Ge009})}{\text{Ge002}}$ | R\$/habitante |
| INDICADORES SOBRE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS DOMICILIARES E PÚBLICOS | | | |
| Indicador: | Definição do Indicador: | Equação: | Unidade: |
| I ₀₁₆ | <p>Taxa de cobertura do serviço de coleta de RDO em relação à população urbana:</p> $\frac{\text{População atendida declarada}}{\text{População urbana}}$ | $\frac{(\text{Co050}+\text{Co051}) \times 100}{\text{Ge002}}$ | Percentual |
| I ₀₂₁ | <p>Massa coletada (RDO + RPU) per capita em relação à população urbana:</p> $\frac{\text{Quantidade total coletada}}{\text{População urbana}}$ | $\frac{(\text{Co116}+\text{Co117}) \times 1.000}{\text{Ge002} \times 365}$ | Kg/habitante /dia |
| I ₀₂₂ | <p>Massa (RDO) coletada per capita em relação à população atendida com serviço de coleta:</p> $\frac{\text{Quantidade total de RDO coletada}}{\text{População atendida declarada}}$ | $\frac{(\text{Co108}+\text{Co109}) \times 1.000}{(\text{Co050}+\text{Co051}) \times 365}$ | Kg/habitante /dia |
| INDICADORES SOBRE COLETA SELETIVA E TRIAGEM | | | |
| Indicador: | Definição do Indicador: | Equação: | Unidade: |
| I ₀₃₁ | <p>Taxa de recuperação de materiais recicláveis secos em relação à quantidade total (RDO + RPU) coletada:</p> $\frac{\text{Quantidade total de materiais recuperados secos}}{\text{Quantidade total coletada}}$ | $\frac{\text{Cs009} \times 100}{(\text{Co116}+\text{Co117})}$ | Percentual |

| | | | |
|--|---|--|----------------------------|
| I ₀₃₂ | Massa recuperada per capita de materiais recicláveis secos em relação à população urbana: <u>Quantidade total de materiais recicláveis recuperados secos</u> População Urbana | <u>Cs009 x 1.000</u> Ge002 | Kg/habitantes /ano |
| I _{R1} | Taxa de recuperação de materiais recicláveis orgânicos em relação à quantidade total (RDO + RPU) coletada: <u>Quantidade total de materiais recuperados orgânicos</u> Quantidade total coletada | <u>Cso x 100</u> (Co116+Co117) | Percentual |
| I _{R2} | Massa recuperada per capita de materiais recicláveis orgânicos em relação à população urbana: <u>Quantidade total de materiais recuperados orgânicos</u> População urbana | <u>Cso x 1.000</u> Ge002 | Kg/habitantes /ano |
| INDICADORES SOBRE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE | | | |
| Indicador: | Definição do Indicador: | Equação: | Unidade: |
| I ₀₃₆ | Massa de RSS coletada per capita em relação à população urbana: <u>Quantidade total coletada de RSS</u> População urbana | <u>(Rs028 + Rs008) x (10^6)</u> Ge002 x 365 | Kg/1.000 habitantes/dia |
| I ₀₃₇ | Taxa de RSS coletada per capita em relação à quantidade total coletada: <u>Quantidade total coletada de RSS</u> Quantidade total coletada | <u>(Rs028 + Rs008) x 100</u> (Co116+Co117) | Percentual |
| INDICADORES SOBRE SERVIÇOS DE VARRIÇÃO | | | |
| Indicador: | Definição do Indicador: | Equação: | Unidade: |
| I ₀₄₆ | Incidência do custo do serviço de varrição no custo total com manejo de RSU: <u>Despesa total da prefeitura com serviço de varrição</u> Despesa total da prefeitura com manejo de RSU | <u>(Va037 + Va019)</u> (Ge023+Ge009) | Percentual |

Observações quanto às siglas:

RSU = Resíduos Sólidos Urbanos

RDO = Resíduos Domiciliares

RPU = Resíduos Públicos

RSS = Resíduos Serviços Saúde

Observação: Estes indicadores são referência e foram retirados do SNIS – Sistema Nacional de Informações sobre o Saneamento.

Fonte: PGIRS/Cuiabá/2013.

III INDICADORES GERENCIAIS

De acordo com o PGIRS este tipo de indicador servirá para verificar como está a qualidade do serviço prestado pela concessionária, sob a ótica do cliente final, nesse caso o usuário do serviço que terá um canal direto com o prestador do serviço e dessa forma ajudará a fiscalizar e manter o serviço a um nível de qualidade considerável a todos os municípios.

III.1 INDICADORES DE EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A eficiência no atendimento ao público e na prestação do serviço pelo prestador poderá ser avaliada através do Índice de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IEPSAP.

O IEPSAP será calculado com base na avaliação de fatores indicativos do desempenho do prestador quanto à adequação de seu atendimento às solicitações e necessidades dos usuários.

Para cada um dos fatores de avaliação da adequação do serviço será atribuído um peso de forma a compor-se o indicador para a verificação.

Os fatores que deverão ser considerados na apuração do IEPSAP, mensalmente, são os seguintes:

I - FATOR 1 - PRAZOS DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS de maior frequência, que corresponderá ao período de tempo decorrido entre a solicitação do serviço pelo usuário e a data efetiva de conclusão.

O quadro relativo aos prazos de atendimento dos serviços é apresentado a seguir:

Quadro 3 - Prazos de atendimento ao serviço.

| SERVIÇO | PRAZO PARA ATENDIMENTO DA SOLICITAÇÃO |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Verificação da qualidade do serviço | 12 horas |
| Retorno a uma reclamação ocorrida | 2 dias |
| Ocorrência de caráter emergencial | 1 dia |
| Restabelecimento do serviço | 12 horas |
| Problemas com funcionários | 1 dia |

a) O índice de eficiência dos prazos de atendimento será determinado como segue:

$$Ifator\ 1 = \frac{(Quantidade\ de\ serviços\ realizados\ no\ prazo\ estabelecido\ x\ 100)}{(Quantidade\ total\ de\ serviços\ realizados)}$$

II - FATOR 2 - DISPONIBILIZAÇÃO DE ESTRUTURAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO,
que serão avaliadas pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

- a) Atendimento em escritório do prestador;
- b) Sistema “0800” para atendimento telefônico dos usuários;
- c) Atendimento personalizado domiciliar, ou seja, o funcionário do prestador deverá atuar como representante da administração junto aos usuários, prestando informações de natureza comercial sobre o serviço, sempre que solicitado. Para tanto o prestador deverá treinar sua equipe de serviços, fornecendo-lhes todas as indicações e informações sobre como proceder nas diversas situações que se apresentarão;
- d) Os programas de computadores de controle e gerenciamento do atendimento que deverão ser processados em rede de computadores do prestador;

O quesito previsto neste fator poderá ser avaliado pela disponibilização ou não das estruturas elencadas, e terá os seguintes valores:

Quadro 4 - Estrutura de atendimento ao público.

| ESTRUTURA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO | I _{fator 2} |
|-------------------------------------|----------------------|
| 1 (uma) ou menos estruturas | 0 |
| 2 (duas) ou 3 (três) estruturas | 50 |
| As 4 (quatro) estruturas | 100 |

Com base nas condições definidas nos itens anteriores, o Índice de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IEPSAP será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$IEPSAP = 0,5 \times Ifator\ 1 + 0,5 \times Ifator\ 2$$

O sistema de prestação de serviços e atendimento ao público do prestador, a ser avaliado anualmente pela média dos valores apurados mensalmente, será considerado:

- I Inadequado se o valor do IEPSAP for igual ou inferior a 60 (sessenta);
- II Adequado se for superior a 60 (sessenta), com as seguintes gradações:
 - i. Regular se superior a 60 (sessenta) e menor ou igual a 70 (setenta);
 - ii. Satisfatório se superior a 70 (setenta).

Quadro 5 – Metas relativas ao IEPSAP – Índice de Eficiência na Prestação dos Serviços e no Atendimento ao Público.

| PERÍODO | META |
|------------------|----------------------------------|
| A partir de 2016 | IEPSAP = Adequado / Regular |
| A partir de 208 | IEPSAP = Adequado / Satisfatório |

III.2 INDICADORES DE NÍVEL DE QUALIDADE PERCEBIDAS PELO USUÁRIO

A verificação dos resultados obtidos pelo prestador será feita anualmente, até o mês de dezembro, através de uma pesquisa de opinião realizada por empresa independente, capacitada para a execução do serviço. Os custos relativos aos serviços de pesquisas correrão por conta da concessionária.

A pesquisa a ser realizada deverá abranger um universo representativo de usuários que tenham tido contato devidamente registrado com o prestador, no período de 3 (três) meses que antecederem a realização da pesquisa.

Os usuários deverão ser selecionados aleatoriamente, devendo, no entanto, ser incluído no universo da pesquisa, os tipos de contato possíveis:

- I - atendimento via telefone;
- II – atendimento por meio eletrônico;
- III - atendimento personalizado;

Para cada tipo de contato o usuário deverá responder a questões que avaliem objetivamente o seu GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO SERVIÇO PRESTADO e ao atendimento realizado, assim, entre outras, o usuário deverá ser questionado:

- I Se o funcionário foi educado e cortês;
- II Se o funcionário resolveu satisfatoriamente suas solicitações;

- III Se o serviço foi realizado a contento e no prazo compromissado;
- IV Outras questões de relevância poderão ser objeto de formulação, procurando inclusive atender a condições peculiares.

As respostas a essas questões devem ser computadas considerando-se 5 (cinco) níveis de satisfação do usuário:

- I – ótimo
- II – bom
- III - regular
- IV – ruim
- V – péssimo

A compilação dos resultados às perguntas formuladas, sempre considerando o mesmo valor relativo para cada pergunta independentemente da natureza da questão ou do usuário pesquisado, deverá resultar na atribuição de porcentagens de classificação do universo de amostragem em cada um dos conceitos acima referidos.

Os resultados obtidos pelo prestador serão considerados adequados se a soma dos conceitos ótimo e bom corresponderem a 70% (setenta por cento) ou mais do total, onde este resultado representa o indicador ISU (Índice de satisfação do usuário).

Quadro 6 – Metas relativas ao ISU – Índice de Satisfação do Usuário.

| PERÍODO | META |
|------------------|-----------------|
| A partir de 2017 | ISU \geq 70 % |
| A partir de 2020 | ISU > 90 % |

IV AVALIAÇÃO E PENALIDADES

A ARSEC – Agência de Regulação de Serviços Delegados de Cuiabá será o órgão regulador do contrato de concessão e procederá a avaliação periódica mediante os seguintes termos:

- i. A concessionária deverá atender as demandas de informações relativas ao SNIS – Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento ou outra que venha a substituí-la, com frequência anual, conforme solicitação do governo federal, e/ou outras demandas de informações pertinentes solicitadas pela ARSEC;
- ii. A avaliação relativa às metas do IEPSAP – Índice de Eficiência na Prestação do Serviço e Atendimento ao Público será realizada mediante apresentação de relatórios com documentos comprobatórios das informações prestadas e deverão ser apresentados com frequência mensal, até o décimo dia do mês subsequente a realização dos serviços;
- iii. A avaliação relativa às metas do ISU – Índice de Satisfação do Usuário será realizada com frequência anual, mediante apresentação de relatório de pesquisa, conforme item III.2.
- iv. Os indicadores de avaliação e monitoramento do item II.1 deverão estar sempre disponíveis para o controle da ARSEC, independente do período de solicitação do governo federal.
- v. O não cumprimento das metas estabelecidas neste anexo sujeitarão a concessionária as seguintes penalidades, a serem aplicadas no cálculo da remuneração mensal correspondente ao período em que as obrigações estejam inadimplentes.
 - a. Desconto de 15 toneladas, relativos aos serviços de coleta de resíduos sólidos domiciliares, por dia de atraso na entrega do relatório anual referente às informações solicitadas pelo SNIS ou outro que vier a

substituí-lo no âmbito do governo federal, a ser considerado no cálculo do índice correspondente no QID - Quadro de Indicadores de Desempenho;

- b. Desconto de 25 toneladas, relativos aos serviços de coleta de resíduos sólidos domiciliares, por dia de atraso na entrega do relatório referente às metas do IEPSAP, a ser considerado no cálculo do índice correspondente no QID - Quadro de Indicadores de Desempenho;
- c. Desconto de 25 toneladas, relativos aos serviços de coleta de resíduos sólidos domiciliares, por dia de atraso na entrega do relatório referente às metas do ISU, a ser considerado no cálculo do índice correspondente no QID - Quadro de Indicadores de Desempenho;