



**PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS**

**ANEXO 14**

**INDICADORES DE DESEMPENHO**

**1. SISTEMA DE DESEMPENHO**

O presente Anexo tem como objetivo descrever o SISTEMA DE DESEMPENHO composto pelos ÍNDICES DE DESEMPENHO (ID) e seus SUBÍNDICES DE DESEMPENHO e INDICADORES DE DESEMPENHO.

A avaliação do desempenho da CONCESSIONÁRIA, será realizada por meio da apuração, cálculo e aplicação do ID, medição da qualidade da prestação dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA baseado nos INDICADORES DE DESEMPENHO apresentados neste documento, servindo como balizador para a composição final da outorga, conforme exposto no ANEXO VI do Edital – MINUTA DE CONTRATO.

O cálculo dos SUBÍNDICES DE DESEMPENHO E INDICADORES DE DESEMPENHO que compõem o ID será feito trimestralmente. Entretanto, a apuração do ÍNDICE DE DESEMPENHO será feita semestralmente, a partir da média dos dois trimestres consecutivos anteriores à apuração.

O ÍNDICE DE DESEMPENHO apurado influenciará diretamente o cálculo do valor da OUTORGA para o semestre subsequente à apuração, até que a nova apuração semestral seja realizada. O valor da parcela variável da OUTORGA irá corresponder a um % da Receita Bruta do CONCESSIONÁRIO, de acordo com a classificação obtida nesse semestre.

O VERIFICADOR INDEPENDENTE, empresa contratada para esta finalidade, analisará as informações e promoverá as diligências necessárias à elaboração de um parecer sobre o real desempenho apresentado pela CONCESSIONÁRIA e sugestões de melhoria do seu desempenho. Para diligência das informações, o VERIFICADOR INDEPENDENTE utilizará:



**PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS**

- ✓ Inspeções amostras para a verificação dos critérios de qualidade e disponibilidade;
- ✓ Análise da documentação produzida e apresentada pela CONCESSIONÁRIA;
- ✓ Análise de informações prestadas pelo PODER CONCEDENTE.

No caso de inspeções amostrais, é obrigatório o VERIFICADOR INDEPENDENTE utilizar uma amostra estatisticamente significativa.

É de exclusiva responsabilidade do PODER CONCEDENTE a contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, sendo de exclusiva responsabilidade de cada CONCESSIONÁRIA o pagamento pela prestação de serviços de fiscalização deste.

### **1.1. RELATÓRIO DE DESEMPENHO**

O cálculo do ÍNDICE DE DESEMPENHO deverá constar no RELATÓRIO DE DESEMPENHO que será entregue pela CONCESSIONÁRIA ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e ao PODER CONCEDENTE. O RELATÓRIO DE DESEMPENHO deverá conter:

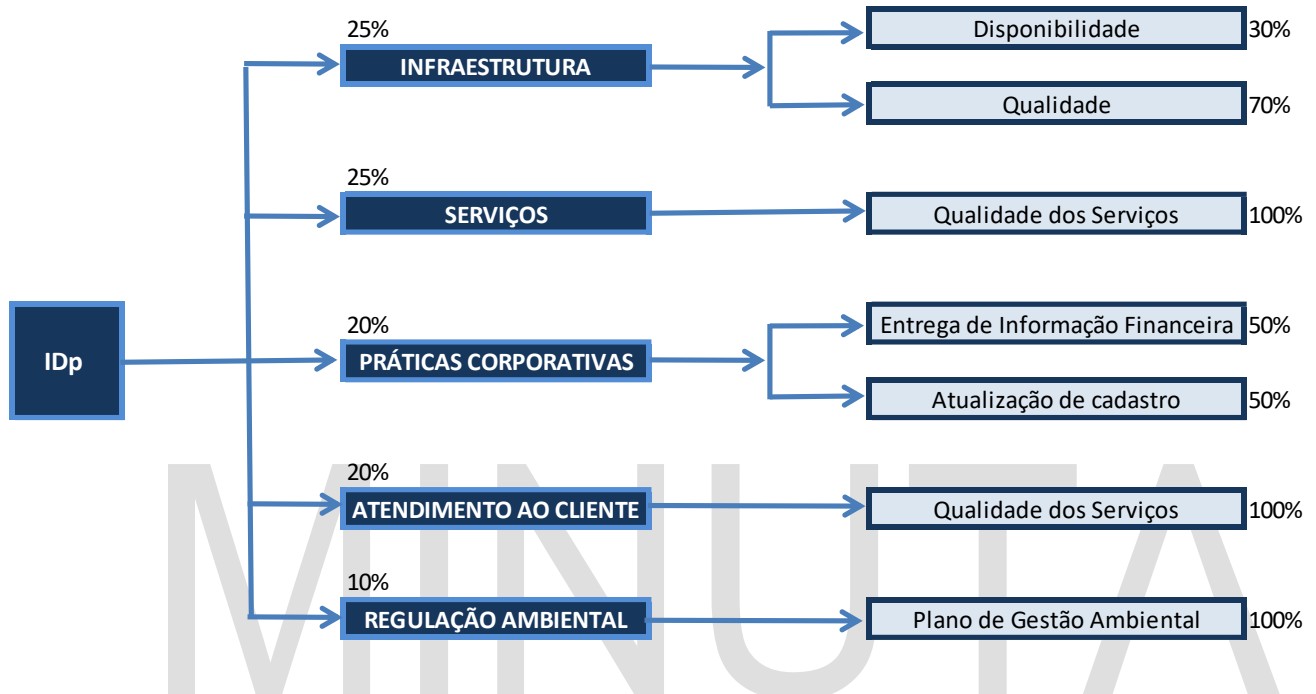
- ✓ Informações sobre o cálculo do ID, conforme o detalhamento contido neste Anexo;
- ✓ Informações sobre o cálculo dos INDICADORES DE DESEMPENHO;
- ✓ Histórico de cada indicador e o detalhamento de todas as medições realizadas no período, bem como fonte dos dados, responsável pela coleta;
- ✓ Resultado das Pesquisas qualitativas e quantitativas junto aos CLIENTES dos SERVIÇOS CEMITERIAIS a serem prestados pela CONCESSIONÁRIA.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

## 2. ÍNDICE DE DESEMPENHO

O índice de Desempenho é composto pela apuração e ponderação de cinco subíndices de desempenhos principais:



1. Subíndice de Infraestrutura (II) – Avalia a disponibilidade e a qualidade das infraestruturas da CONCESSIONÁRIA;
2. Subíndice de Serviços (IS) – Avalia a qualidade dos serviços de limpeza, jardinagem e vigilância nos cemitérios a seu cargo;
3. Subíndice de Práticas Corporativas (IPC) – Avalia a transparência e conformidades às normas, leis, requerimentos técnicos, contratuais, regulatórios e comunicação da informação exigida;
4. Subíndice de Atendimento ao Cliente (IAC) – Avalia o nível de satisfação com a qualidade dos SERVIÇOS CEMITERIAIS prestados pela CONCESSIONÁRIA;
5. Subíndice de Regulação Ambiental (IRA) – Avalia o compromisso e o grau de envolvimento da CONCESSIONÁRIA com as boas práticas ambientais;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS**  
**COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS**

O resultado da apuração do Índice de Desempenho será representado por um número adimensional (nota), situado entre 1 (um) e 4 (quatro), sendo que 1 (um) representa a pior avaliação possível e 4 (quatro) a melhor avaliação possível a ser obtida pela CONCESSIONÁRIA conforme tabela abaixo:

<b>Nota</b>	<b>Descrição</b>
<b>4</b>	Metas ou expectativas totalmente atendidas ou superadas
<b>3</b>	Metas ou expectativas parcialmente atendidas, em nível satisfatório
<b>2</b>	Metas ou expectativas parcialmente atendidas, em nível insatisfatório
<b>1</b>	Metas ou expectativas totalmente descumpridas ou não atendidas

A partir dos resultados apurados de cada um dos quatros índices (II, IS, IPC, IAC e IRA) será calculado o índice de Desempenho (ID).

Os II e IS terão peso de 25% (vinte e cinco por cento), enquanto o IPC e o IAC terão peso de 20% (vinte por cento) e o IRA peso de 10% (dez por cento).

Desta forma, o Índice de Desempenho (ID) será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{ID} = 25\% \times \text{II} + 25\% \times \text{IS} + 20\% \times \text{IPC} + 20\% \times \text{IAC} + 10\% \times \text{IRA}$$

Onde:

- ✓ ID = Índice de Desempenho
- ✓ II = Índice de Infraestrutura
- ✓ IS = Índice de Serviços



**PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS**

- ✓ IPC = Subíndice de Práticas Corporativas
- ✓ IAC = Subíndice de Atendimento ao Cliente
- ✓ IRA = Subíndice de Regulação Ambiental

Somente no cálculo final do ÍNDICE DE DESEMPENHO deverão ser feitos arredondamentos para definição da classificação final obtida pela CONCESSIONÁRIA, considerando as seguintes regras:

- ✓ Se a primeira casa decimal for maior ou igual que 5, a classificação final será arredondada para o nível superior;
- ✓ Se a primeira casa decimal for menor que 5, a classificação final será arredondada para o nível inferior;

### **2.1. Subíndice de Infraestrutura (II)**

O Subíndice de Infraestrutura (II) mede a disponibilidade e a qualidade das edificações cemiteriais, pavimentações, acessos e sinalização. Este é formado por dois Indicadores de Desempenho, Indicador de Disponibilidade de Infraestrutura (IDI) e Indicador de Qualidade da Infraestrutura (IQI).

Portanto, o II será representado por um número de 1 (um) a 4 (quatro) que será obtido pelo resultado da ponderação de dois INDICADORES DE DESEMPENHO conforme a fórmula abaixo:

$$\text{II} = \text{IDI} \times 30\% + \text{IQI} \times 70\%$$

O detalhamento do INDICADOR DE QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA (IQI), encontra-se no CHECK-LIST 1 deste ANEXO.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

2.1.1. Indicador de Disponibilidade da Infraestrutura (IDI)

Indicador de Disponibilidade da Infraestrutura (IDI)

<b>Objetivo</b>	Mede o cumprimento dos marcos do Plano de investimento da CONCESSIONÁRIA.
<b>Fórmula</b>	$\sum$ Semana de Atraso nos marcos do Plano de investimento da CONCESSIONÁRIA.
<b>Nota</b>	<b>Nota 1: &gt; 5 semanas</b> <b>Nota 2: 4 semanas</b> <b>Nota 3: 3 semanas</b> <b>Nota 4: &lt; 2 semanas</b>
<b>Racional</b>	Verificação in loco por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE *Nota: O PLANO DE INVESTIMENTO deverá conter todos os investimentos a realizar em Edificações Cemiteriais, Infraestruturas de Apoio, Estacionamentos, Pavimentações, Acessos e Sinalização de acordo com as diretrizes estabelecidas no Anexo IV – Elementos de Projeto Básico e Diretrizes para as Obras e Intervenções requeridas.
<b>Meta</b>	Máximo 2 semanas de atraso nos marcos do Plano de Investimento da CONCESSIONÁRIA.

2.1.2. Indicador de Qualidade da Infraestrutura (IQI)

Indicador de Qualidade da Infraestrutura (IQI)

<b>Objetivo</b>	Mede a qualidade da infraestrutura dos Cemitérios.
<b>Fórmula</b>	$\sum$ Itens em conformidade / $\sum$ Itens totais.
<b>Nota</b>	<b>Nota 1: &lt;= 75%</b> <b>Nota 2: &gt; 75% e &lt;= 85%</b> <b>Nota 3: &gt; 85% e &lt;= 95%</b> <b>Nota 4: &gt; 95%</b> <b>(Check List 1)</b>
<b>Racional</b>	Verificação amostral in loco por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE
<b>Meta</b>	95% de itens atendidos



**PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS**  
**COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS**

## 2.2. Subíndice de Serviços (IS)

O Subíndice de Serviços (IS) mede a qualidade SERVIÇO DE APOIO que consistem em limpeza, jardinagem e vigilância.

Portanto, o IS será representado por um número de 1 (um) a 4 (quatro) que será obtido pelo resultado do Indicador de Qualidade dos Serviços (IQS).

O detalhamento do Indicador de Qualidade dos Serviços (IQS) encontra-se no CHECK-LIST 2 do ANEXO.

### Indicador de Qualidade dos Serviços de Apoio

<b>Objetivo</b>	Mede a qualidade da prestação dos Serviços de Apoio.
<b>Fórmula</b>	$\sum$ Itens em conformidade / $\sum$ Itens totais.
<b>Nota</b>	<b>Nota 1: &lt;= 70%</b> <b>Nota 2: &gt; 80%</b> <b>Nota 3: &gt; 90%</b> <b>Nota 4: &gt;= 95%</b> (Check List 2)
<b>Racional</b>	Verificação in loco por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE
<b>Meta</b>	>= 95% dos itens conformes.

## 2.3. Subíndice de Práticas Corporativas (IPC)

O Subíndice de Prática Corporativas TIVAS (IPC) mede a transparência e a credibilidade da CONCESSIONÁRIA. Este é formado por dois Indicadores de Desempenho, Indicador de Informação Financeira (IIF) e Indicador de Atualização de Cadastro (IAC).

Portanto, o IPC será representado por um número de 1 (um) a 4 (quatro) que será obtido pelo resultado da fórmula abaixo:

**Rua Pedro Álvares Cabral, 305, 3º andar, Centro, Nilópolis/RJ, Tel. 2791-7495**



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

$$IPC = IIF \times 50\% + ICA \times 50\%$$

### 2.3.1. Indicador de Informação Financeira (IFF)

#### Indicador de Informação Financeira (IFF)

<b>Objetivo</b>	Mede dias de atrasos na entrega do RELATÓRIO FINANCEIRO pela concessionária ao PODER CONCEDENTE a cada trimestre.
<b>Fórmula</b>	$\sum$ dias de atraso de entrega do RELATÓRIO FINANCEIRO no trimestre.
<b>Nota</b>	<b>Nota 1: Até 30 dias</b> <b>Nota 2: &gt; 15 dias</b> <b>Nota 3: &gt; 5 dias</b> <b>Nota 4: 0 dias (prazo)</b>
<b>Racional</b>	Entrega Formal do Relatório de cada CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE.
<b>Meta</b>	0 dias de atraso.

### 2.3.2. Indicador de Atualização de Cadastro (ICA)

#### Indicador de Atualização de Cadastro (ICA)

<b>Objetivo</b>	Mede a conformidade dos cadastros e dados dos clientes.
<b>Fórmula</b>	$\sum$ itens não conforme.
<b>Nota</b>	<b>Nota 1: 1 item não conforme.</b> <b>Nota 2: 0 itens não conforme.</b> <b>Entende por itens de cadastro e dados do cliente “não conformes” qualquer erro e/ou o não registro de cadastros e dados destes.</b>
<b>Racional</b>	Verificação amostral por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE.
<b>Meta</b>	0 itens não conforme.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS**

**2.4. Subíndice de Atendimento ao Cliente (IAC)**

O Subíndice de Atendimento ao Cliente (IAC) mede a qualidade do atendimento e do serviço prestado às famílias que recorrem aos SERVIÇOS CEMITERIAIS a cargo da CONCESSIONÁRIA. Este é calculado a partir do Indicador de Satisfação do Cliente (ISC) que é calculado a partir de uma pesquisa de satisfação.

O detalhamento do IAC encontra-se no CHECK-LIST 3 do ANEXO.

**Indicador de Satisfação do Cliente (IAC)**

<b>Objetivo</b>	Mede o Grau de satisfação das famílias com a CONCESSIONÁRIA.
<b>Fórmula</b>	$\sum$ notas da avaliação / $\sum$ de pesquisas respondidas.
<b>Nota</b>	<b>Nota 1: <math>\leq 1,5</math></b> <b>Nota 2: <math>&gt; 1,5</math> e <math>\leq 2,5</math></b> <b>Nota 3: <math>&gt; 2,5</math> e <math>\leq 3,5</math></b> <b>Nota 4: <math>\geq 3,5</math></b> (Check List 3)
<b>Racional</b>	Aplicação da pesquisa em uma amostra significativa por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE
<b>Meta</b>	0 itens não conforme.

**2.5. Subíndice de Regulação Ambiental (IRA)**

O Subíndice de Regulação Ambiental (IRA) mede o respeito pelas boas práticas ambientais do serviço prestado pela CONCESSIONÁRIA na prestação de SERVIÇOS CEMITERIAIS. O IRA será calculado a partir do cumprimento do Indicador do Plano de Gestão Ambiental (IPGA).

O IRA será representado por um número de 1 (um) a 4 (quatro) que será obtido pelo Indicador do Plano de Gestão Ambiental (IPGA).



**PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS**

**Indicador de Cumprimento do Plano de Gestão Ambiental (IPGA)**

<b>Objetivo</b>	Mede o cumprimento da CONCESSIONÁRIA do PLANO DE GESTÃO AMBIENTAL.
<b>Fórmula</b>	$\sum$ itens não conformes.
<b>Nota</b>	<b>Nota 1: &lt; 3 itens</b> <b>Nota 2: 2 itens</b> <b>Nota 3: 1 item</b> <b>Nota 4: 0 itens</b> <b>(Check List 4)</b>
<b>Racional</b>	Verificação in loco por profissional capacitado do VERIFICADOR INDEPENDENTE confirmado pela AUTORIDADE AMBIENTAL COMPETENTE.
<b>Meta</b>	0 itens não conforme.

**ANEXOS**

**CHECK-LIST 1 - INDICADOR DE QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA (IQI)**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS**  
**COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS**

<b>Edificações Cemiteriais</b>	<b>Critério de Conformidade</b>	<b>Atende</b>	<b>Não Atende</b>	<b>Não Aplicável</b>	<b>Observação</b>
Erosões	Menos de 2 locais com erosão				
Rachadura	Menos de 5 locais com rachaduras				
Infiltrações	Menos de 2 locais com infiltrações				
Quebramentos	Menos de 2 locais com quebramentos				
Sinalização	Menos de 2 locais sem sinalização				
Resíduos Alheios	Menos de 5 locais com resíduos alheios depositados				
Pintura de má qualidade	Menos de 2 locais com pintura de má qualidade				
Chão Danificado (rachaduras, buracos, quebrados, entre outros)	Menos de 2 locais com buracos ou rachaduras				
Iluminação danificada	Menos de 2 falhas elétricas registradas				
Jardim danificado	Menos de 5 locais deteriorados no jardim				
Muros quebrados	Menos de 2 locais com muros quebrados				
Muros com pintura danificada	Menos de 2 locais com muros com pintura danificada				



**PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS**  
**COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS**

<b>Edificações Cemiteriais</b>	<b>Critério de Conformidade</b>	<b>Atende</b>	<b>Não Atende</b>	<b>Não Aplicável</b>	<b>Observação</b>
Rachaduras paredes	Menos de 5 locais com rachaduras nas paredes				
Rachadura teto	Menos de 2 locais com rachaduras no teto				
Infiltrações parede	Menos de 2 locais com infiltrações nas paredes				
Infiltrações teto	Menos de 2 locais com infiltrações no teto				
Pintura de má qualidade parede	Menos de 5 locais com pintura de parede de má qualidade				
Pintura de má qualidade teto	Menos de 5 locais com pintura de teto de má qualidade				
Chão Danificado (rachaduras, buracos, quebrados, entre outros)	Menos de 2 locais com buracos ou rachaduras				
Mobiliário danificado	Menos de 5 locais com mobiliário danificado				
Portas e janelas danificadas	Menos de 2 locais com portas ou janelas danificadas				
Destelhamento	Menos de 2 locais com destelhamento				
Vazamento	Menos de 2 locais com vazamento				
Infra interna danificada (ex: pias, vasos, extintor, entre outros)	Menos de 5 locais com infra interna danificada				
Sinalização	Menos de 2 locais sem sinalização				
Escoamento sanitário	Menos de 2 locais com problemas				
Resíduos alheios	Menos de 5 locais com resíduos alheios depositados				
Iluminação danificada	Menos de 2 falhas elétricas registradas				
Estacionamento	Menos de 2 locais danificados				
Frota automóvel	Menos de 2 avarias ou acidentes				
Câmeras de vigilância - CFTV	Menos de 1 requisito de qualidade não cumprido				



**PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS**

<b>Acessos</b>	<b>Critério de Conformidade</b>	<b>Atende</b>	<b>Não Atende</b>	<b>Não Aplicável</b>	<b>Observação</b>
Locais com impossibilidade de passagem	Menos de 2 locais com passagem interdita				
Lotes ou construções irregulares	Menos de 5 construções irregulares				
Erosões	Menos de 2 locais com risco de erosão				
Infiltrações	Menos de 2 locais com infiltrações				
Sinalização	Menos de 2 locais sem sinalização				
Chão Danificado (rachaduras, buracos, quebrados, entre outros)	Menos de 2 locais com buracos ou rachaduras				
Mato alto	Menos de 2 locais com altura do gramado não superior a 12 centímetros				

<b>Sinalizações</b>	<b>Critério de Conformidade</b>	<b>Atende</b>	<b>Não Atende</b>	<b>Não Aplicável</b>	<b>Observação</b>
Ausência de sinalização em lugar próprio	Menos de 2 locais sinalizações em falta				
Sinalização roubada	Menos de 2 locais sinalizações roubadas				
Sinalização vandalizada	Menos de 2 locais sinalizações vandalizadas				
Sinalização danificada/deteriorada	Menos de 2 locais sinalizações danificadas/deterioradas				
Sinalização com informação incorreta	Menos de 2 locais com informação incorreta				



**PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS**  
**COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS**

**CHECK-LIST 2 - INDICADOR DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS (IQS)**

<b>Edificações Cemiteriais</b>	<b>Critério de Conformidade</b>	<b>Atende</b>	<b>Não Atende</b>	<b>Não Aplicável</b>	<b>Observação</b>
Limpeza de edificações cemiteriais (jazigos, crematórios, carneiras entre outros)	Menos de 10 sujidades pequenas e 4 sujidades grandes durante a verificação				
Limpeza de edificações cemiteriais (Velório, capela, escritório, portaria sanitários, frota)	Menos de 10 sujidades pequenas e 4 sujidades grandes durante a verificação				
Higiene e limpeza de vias	Menos de 10 sujidades pequenas e 4 sujidades grandes a cada 10 m <sup>2</sup>				
Higiene e limpeza das calçadas	Menos de 10 sujidades pequenas e 4 sujidades grandes a cada 10 m <sup>2</sup>				
Disponibilidade de Lixeiras	Mais de 90% de lixeiras disponíveis para uso na área				
Falhas ou danos às árvores, arbusto e plantas	Menos de 10 itens com falhas ou danos na área				
Plantas e árvores mortas ou insalúbes	Menos de 10 itens com falhas ou danos na área				
Presença de falhas significativas no gramado	Menos de 70% da área				
Poda adequada do gramado	Altura do gramado não superior a 12 centímetros				
Gramado livre de ervas daninhas, musgos, lodo e corpos estranhos	Menos de 80% da área				
Capina de vegetação inadequada nas vias	Menos de 90% da área				
Higiene e limpeza dos banheiros	Menos de 90% dos banheiros higienizados e limpos				
Higiene e limpeza dos bebedouros	Menos de 90% dos bebedouros limpos				
Apresentação de Buracos nas vias	Apresentação de mais de 3 buracos com até 0,4m de diâmetro ou um com mais de 0,4m de diâmetro em cada trecho				
Ocorrências de insegurança	Menos de 3 ocorrências verificadas nos últimos 30 dias				
Registro das imagens em circuito interno de TV (30 dias)	Menos de 48 horas sem vigilância				
Armazenamento das imagens em circuito interno de TV (30 dias)	Menos de 48 horas não armazenadas				



**PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS**

**CHECK-LIST 3 – ÍNDICE DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (IAC)**

Apresente-se o checklist, que deverá ser preenchido em escala variando entre 1(um) e 4(quatro), de acordo com o grau de satisfação dos clientes com o serviços prestado.

- ✓ 1: - Muito Insatisfeito;
- ✓ 2: - Insatisfeito
- ✓ 3: - Satisfeito
- ✓ 4: - Muito Satisfeito

Proposta de Pesquisa de Satisfação dos Clientes

Item	Itens Verificáveis	1	2	3	4
1	Avalie sua satisfação com a qualidade do atendimento dos funcionários				
1.1	Aparência				
1.2	Educação				
1.3	Pró-atividade				
1.4	Compreensão				
2	Avalie sua satisfação com o tempo de resposta às solicitações e pedidos				
3	Avalie sua satisfação com as condições e formas de pagamento pelos serviços funerário e cemiterial				
4	Avalie sua satisfação com o serviço funerário contratado				
5	Avalie sua satisfação com o serviço cemiterial contratado				
6	Avalie sua satisfação com o processo administrativo				



**PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS**  
**COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS**

**CHECK-LIST 4 – ÍNDICE DE PLANO DE GESTÃO AMBIENTAL (IPGA)**

<b>Plano de Gestão Ambiental</b>	<b>Critério de Conformidade</b>	<b>Atende</b>	<b>Não Atende</b>	<b>Não Aplicável</b>	<b>Observação</b>
Licença Ambiental	Cumprimento das exigências do processo de licenciamento das condicionantes da Licença Ambiental após sua emissão				
Sistema de Gestão Ambiental	Cumprimento do cronograma das ações complementares às dispostas na Licença Ambiental				
Atuação dos órgãos de controle ambiental	Ocorrências sanadas no prazo determinado e que não culminaram em sanções				
Destinação de resíduos	Comprovativos da destinação e entrega dos resíduos às entidades competentes dentro dos prazos estabelecidos				
Drenagem	Manutenção do sistema de drenagem em boas condições (sistemas, guias, sarjetas, entre outros)				
Funcionários	Iniciativas de treinamento e verificação no local do cumprimento de boas práticas ambientais por parte dos funcionários				