Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

## ANEXO V - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

# CONCESSÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS CEMITERIAIS, ENVOLVENDO A GESTÃO, OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO, EXPLORAÇÃO, REVITALIZAÇÃO E EXPANSÃO DOS CEMITÉRIOS PÚBLICOS E DA PRESTAÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS FUNERÁRIOS NO MUNICÍPIO DE BOITUVA/SP

**Boituva, 2026**

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

**SUMÁRIO**

**1. INTRODUÇÃO** **3**

**2. INDICADORES DE DESEMPENHO** **3**

Indicadores de Infraestrutura (II) 4

Sub-Indicador de Qualidade da Infraestrutura (IQI) 4

Sub-Indicador de Disponibilidade da Infraestrutura (IDTI) 9

Indicadores de Conformidade (IC) 9

Sub-Indicador de Governança Corporativa (IGC) 10

Sub-Indicador de Meio Ambiente (IMA) 11

Sub-Indicador de Informações Financeiras (IFIN) 11

Indicadores de Satisfação (IS) 12

Sub-Indicador de Avaliação de Satisfação (IAS) 12

Sub-Indicador de Reclamações Recebidas (IRR) 14

Indicadores de Desempenho Operacional (IDO) 15

**3. CONTRATAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE** **17**

**4. REQUISITOS MÍNIMOS PARA CONTRATAÇÃO DOS TERCEIROS INDEPENDENTES** **22**

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

## 1. INTRODUÇÃO

1.1. O sistema de mensuração de desempenho tem como finalidade averiguar o nível do serviço prestado pela CONCESSIONÁRIA e verificar se a CONCESSIONÁRIA satisfaz os requisitos mínimos, exigidos em Edital, CONTRATO e seus respectivos anexos, para a operação dos cemitérios listados no processo licitatório.

## 2. INDICADORES DE DESEMPENHO

2.1. A mensuração de desempenho é representada por uma nota final atribuída ao Quadro de Indicadores de Desempenho (QID).

2.2. O quadro de indicadores de desempenho (QID) é composto por quatro grupos de indicadores, sendo eles:

a. Indicadores de Infraestrutura (II) – Avaliam o nível de qualidade e o grau de disponibilidade da infraestrutura da CONCESSIONÁRIA.
b. Indicadores de Conformidade (IC) – Avaliam a transparência e conformidade da CONCESSIONÁRIA no cumprimento de suas obrigações legais.
c. Indicadores de Desempenho Operacional (IDO) – Avaliam a qualidade e a eficiência dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.
d. Indicadores de Satisfação (IS) – Avaliam o grau de satisfação dos USUÁRIOS com os serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.

2.3. A Nota do QID e de cada um de seus sub-indicadores é representada por um valor entre 0 (valor mínimo) e 1 (valor máximo), podendo ser subdividido em faixas de valores, de acordo com o indicador a ser avaliado.

2.4. O peso de cada grupo de indicadores na apuração do resultado final do QID é distribuído da seguinte forma:

**Nota do QID = (0,4 * II) + (0,1 * IC) + (0,1 * IS) + (0,4 * IDO)**

2.5. A nota de cada um dos sub-indicadores será apurada semestralmente, entretanto a Nota do QID será calculada anualmente, considerando a média aritmética das duas apurações dos dois últimos semestres.

2.6. A mensuração do desempenho varia de acordo com a Nota do QID, conforme a seguinte tabela abaixo:

| Nota do QID | QID |
|---|---|
| ≥0,95 | 100% |
| ≥ 0,75 | 90% |
| ≥ 0,5 | 50% |
| <0,5 | 0% |

2.7. A ADICIONAL DE DESEMPENHO corresponde ao valor devido pela CONCESSIONÁRIA em razão do desempenho apurado por meio do QID, sendo mensurada conforme a seguinte fórmula:

**ADICIONAL DE DESEMPENHO = 5% x [1 - QID] x Receita Tarifária**

**2.7.1. Para fins de aplicação da fórmula, quanto menor o QID aplicável, maior será a ADICIONAL DE DESEMPENHO devida pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE.**

**2.7.2. A aplicação da ADICIONAL DE DESEMPENHO não afasta a incidência das demais sanções, obrigações de correção de inconformidades e demais consequências previstas no CONTRATO e seus ANEXOS, quando cabíveis, vedada a dupla penalização pelo mesmo fato quando possuírem idêntico fundamento.**

**Indicadores de Infraestrutura (II)**

2.8. Os indicadores de infraestrutura têm como objetivo averiguar se a CONCESSIONÁRIA satisfaz determinados níveis de qualidade em relação às

suas instalações e demais itens de infraestrutura, além de certificar se os devidos aprimoramentos estão sendo realizados em conformidade aos prazos acordados em CONTRATO.

2.9. A nota do grupo de indicadores de infraestrutura (II) é obtida através da apuração de dois sub-indicadores: o Sub-Indicador de Qualidade da Infraestrutura (IQI) e o Sub-Indicador de Disponibilidade Tempestiva da Infraestrutura (IDTI), distribuídos da seguinte forma para cálculo.

**II = 0,5 * IQI + 0,5 * IDTI**

*Sub-Indicador de Qualidade da Infraestrutura (IQI)*

2.10. O Sub-Indicador de Qualidade da Infraestrutura (IQI) busca averiguar se a CONCESSIONÁRIA mantém sua infraestrutura em condições apropriadas para prover serviços a seus usuários.

2.11. O sub-indicador deve ser mensurado a partir do preenchimento do “Checklist de Verificação Presencial”, onde os elementos da infraestrutura são classificados em “Conforme” ou “Não Conforme” em relação ao estado de conservação de cada item.

2.12. A apuração do Subindicador será realizada por meio da metodologia de média aritmética ponderada, de modo a atribuir pesos proporcionais à relevância relativa de cada item na composição da pontuação final, conforme os critérios e parâmetros definidos neste Anexo.

$$\%\ de\ Conformidade = \frac{\sum_{i=1}^{n}(p_i * C_i)}{\sum_{i=1}^{n} p_i} = \frac{(p_1 * C_1) + (p_2 * C_2) + (p_3 * C_3) + \cdots + (p_n * C_n)}{p_1 + p_2 + p_3 + \cdots + p_n}$$

2.13. **i –** representa o índice de cada item do Checklist de Verificação Mínimo Presencial;

2.14. **$p_i$ –** representa o peso atribuído a cada item do Checklist de Verificação Mínimo Presencial;

2.15. **$C_i$ –** representa o percentual de itens conformes, expresso em valor decimal (por exemplo, 0,4), o qual deverá ser calculado conforme a seguinte fórmula:

$$C_i = \frac{\sum de\ Itens\ Conformes}{\sum Itens\ Totais} = \frac{\sum de\ Itens\ Conformes}{\sum (Itens\ Conformes + Itens\ Não\ conformes)}$$

2.16. Onde:

a. ∑ **Itens Conformes** – representa a quantidade de itens avaliados como conformes no período de medição. Exemplo: no item *"Circuito Fechado de Televisão"*, sendo avaliadas 10 (dez) câmeras, das quais 6 (seis) estejam conformes e 4 (quatro) não conformes, o valor do somatório de itens conformes será igual a **6**;

b. ∑ **Itens Totais** – representa a quantidade total de itens avaliados, correspondente à soma dos itens conformes e não conformes. **Exemplo**: no item *"Circuito Fechado de Televisão"*, sendo avaliadas 10 (dez) câmeras, das quais 6 (seis) estejam conformes e 4 (quatro) não conformes, o valor do somatório de itens totais será igual a **10**.

c. **Observação:** a somatória **considera** todos os itens avaliados no Checklist de Verificação Mínimo Presencial, sendo realizada do item 1 até o item *n*, conforme aplicável.

2.17. Segue abaixo o Checklist de Verificação Mínimo Presencial, que consolida os itens, critérios de avaliação e respectivos pesos utilizados para fins de apuração do sub-indicador

2.18. *Checklist* de Verificação Mínimo Presencial

| Categoria | Grupo | Item | Indicador | Critério de Inconformidade | Peso |
|---|---|---|---|---|---|
| Funcionamento | Elétrico | Circuito Fechado de Televisão | Câmeras | Câmeras funcionando incorretamente e não estando reguladas conforme projeto e/ou recomendação do fabricante. | 3 |
| Funcionamento | Elétrico | Iluminação | Percentual de lâmpadas, luminárias e outros elementos iluminadores operando | Lâmpadas, luminárias e outros elementos iluminadores funcionando incorretamente e não estando regulados conforme projeto e/ou recomendação do fabricante. Lâmpadas, luminárias e outros elementos iluminadores fixados incorretamente, com amassados, partes quebradas ou outros defeitos. | 3 |
| Disponibilidade | Hidráulico | Combate a Incêndio - Extintores | Validade e posição | Extintores fora do prazo de validade, sem carga, com danos visuais ou locados em posições incorretas. | 7 |
| Integridade | Hidráulico | Combate a Incêndio - Hidrantes | Funcionamento | Hidrantes obstruídos, com defeitos visuais, vazamentos, peças amassadas, em falta ou outros defeitos. | 7 |
| Integridade | Hidráulico | Combate a Incêndio - Mangueiras | Integridade | Mangueiras com defeitos visuais como vazamentos, peças amassadas ou outros defeitos. | 3 |
| Qualidade | Hidráulico | Disponibilidade de Água - Torneiras | Água disponível | Água indisponível ou fora dos padrões de qualidade. | 3 |
| Qualidade | Hidráulico | Disponibilidade de Água - Mictórios | Água disponível | Água indisponível ou fora dos padrões de qualidade. | 3 |
| Qualidade | Hidráulico | Disponibilidade de Água - Vasos sanitários | Água disponível | Água indisponível ou fora dos padrões de qualidade. | 3 |
| Integridade | Hidráulico | Instalações Hidráulicas | Válvulas, registros, hidrômetros | Com vazamentos, amassados, descascados, obstruídos, enferrujados ou soltos, prejudicando o funcionamento. | 3 |
| Integridade | Hidráulico | Instalações Hidráulicas | Irrigadores | Irrigadores com vazamentos, amassados, obstruídos, enferrujados ou desregulados. | 3 |
| Integridade | Hidráulico | Instalações Hidro-Sanitárias - Mictórios | Integridade | Mictórios com vazamentos, rachaduras, trincas, entupidos ou outros defeitos. | 3 |

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

| Categoria | Grupo | Item | Indicador | Critério de Inconformidade | Peso |
|---|---|---|---|---|---|
| Manutenção | Hidráulico | Instalações Hidro-Sanitárias - Reservatórios | Condições estruturais | Reservatórios obstruídos, com sujeira, vazamentos, trincas, rachaduras ou falta de tampas. | 7 |
| Manutenção | Hidráulico | Instalações Hidro-Sanitárias - Torneiras | Funcionamento | Torneiras obstruídas, com vazamentos, amassadas, quebradas ou outros defeitos. | 3 |
| Manutenção | Hidráulico | Instalações Hidro-Sanitárias - Vasos | Funcionamento | Vasos sanitários com vazamentos, rachaduras, trincas, quebrados ou entupidos. | 3 |
| Manutenção | Limpeza & Higiene | Controle de Pragas | Dedetização | Presença de surto de pragas. Controle de pragas com prazo expirado. | 7 |
| Disponibilidade | Limpeza & Higiene | Lixeiras | Capacidade | Lixeiras com lixo próximo ao topo. | 1 |
| Manutenção | Limpeza & Higiene | Área Comum | Paredes e estruturas limpas | Paredes e demais estruturas sujas, molhadas, com sujeira excessiva ou lixo espalhado. | 1 |
| Manutenção | Limpeza & Higiene | Área Comum | Pisos limpos | Pisos sujos ou molhados, com lixo, manchas ou sujeira removível. | 1 |
| Manutenção | Limpeza & Higiene | Área Comum | Jazigos | Presença de sujeira nos jazigos. | 1 |
| Manutenção | Limpeza & Higiene | Sanitários | Presença de odores | Presença de odores desagradáveis. | 3 |
| Manutenção | Limpeza & Higiene | Sanitários | Limpeza geral | Sujeira excessiva, restos de papel e dejetos. | 3 |
| Disponibilidade | Limpeza & Higiene | Sanitários | Lixeiras | Lixeiras com lixo próximo ao topo. | 1 |
| Disponibilidade | Limpeza & Higiene | Sanitários | Papel higiênico | Insuficiente para uso. | 3 |
| Disponibilidade | Limpeza & Higiene | Sanitários | Papel toalha | Insuficiente para uso. | 3 |
| Qualidade | Limpeza & Higiene | Sanitários | Paredes e pisos limpos | Paredes e pisos sujos, molhados, com sujeira excessiva e lixo espalhado. | 1 |
| Disponibilidade | Limpeza & Higiene | Sanitários | Sabonete | Dispensers vazios ou insuficientes. | 3 |
| Manutenção | Predial Civil | Alvenaria - Dry Wall | Integridade | Defeitos estruturais ou visuais (trincas, rachaduras, armadura exposta, infiltrações). | 7 |

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

| Categoria | Grupo | Item | Indicador | Critério de Inconformidade | Peso |
|---|---|---|---|---|---|
| Manutenção | Predial Civil | Elementos Estruturais | Integridade | Defeitos estruturais ou visuais (trincas, rachaduras, armadura exposta, infiltrações). | 7 |
| Manutenção | Predial Civil | Escadas, Rampas, Lajes, Pavimentos | Integridade | Defeitos estruturais ou visuais (trincas, rachaduras, armadura exposta, infiltrações). | 7 |
| Manutenção | Predial Civil | Paredes, Pisos e Tetos | Integridade | Defeitos estruturais ou visuais (trincas, rachaduras, armadura exposta, infiltrações). | 7 |
| Manutenção | Predial Civil | Impermeabilizantes e Juntas | Integridade | Presença de infiltrações. | 7 |
| Manutenção | Predial Civil | Entulhos | Limpeza | Presença de entulho em pequena ou grande quantidade na área avaliada. | 3 |
| Manutenção | Predial Civil | Materiais Metálicos | Condições | Defeitos visuais (riscos, amassados), ferrugem, fixação inadequada ou falhas de funcionamento. | 3 |
| Manutenção | Predial Civil | Corrimãos | Condições | Defeitos visuais (riscos, amassados), ferrugem, fixação inadequada. | 3 |
| Manutenção | Predial Civil | Portas e Portões | Condições | Defeitos visuais (riscos, amassados), ferrugem, fixação inadequada. | 3 |
| Integridade | Predial Civil | Materiais Vitrificados | Condições | Trincas, vidros quebrados, oxidação, fixação inadequada. | 7 |
| Integridade | Predial Civil | Revestimento - Pedra (Granito, Mármore etc.) | Condições | Trincas, rachaduras, partes lascadas/quebradas, infiltrações, fixação inadequada. | 3 |
| Integridade | Predial Civil | Forros, Ladrilhos, Azulejos | Condições | Trincas, rachaduras, lascas/quebras, infiltrações, fixação inadequada. | 3 |
| Manutenção | Predial Civil | Climatização/ar condicionado | Condições | Equipamentos funcionando incorretamente e não estando regulados conforme projeto e/ou recomendação do fabricante | 3 |
| Manutenção | Predial Civil | Jardins e Plantas | Condições | Presença de jardins e áreas verdes em condições inadequadas de conservação, manutenção ou apresentação estética. | 1 |
| Qualidade | Predial Civil | Área comum | Presença de odores | Presença de odores desagradáveis. | 3 |
| Manutenção | Predial Civil | Área Comum | Jazigos | Não vedação dos jazigos. | 7 |

| Categoria | Grupo | Item | Indicador | Critério de Inconformidade | Peso |
|---|---|---|---|---|---|
| Manutenção | Predial Civil | Área Comum | Janelas e Pias | Trincas, rachaduras, partes lascadas/quebradas, infiltrações, fixação inadequada. | 3 |
| Manutenção | Predial Civil | Pinturas | Condições | Pintura ilegível, descascando ou com manchas. Pinturas não visíveis por obstrução. | 1 |
| Qualidade | Predial Civil | Sinalização - Placas | Visibilidade | Placas não visíveis por obstrução. | 1 |

2.19. Fica estabelecido que, no âmbito do cálculo do Subindicador de Qualidade de Infraestrutura (IQI), a Regra de Penalidade Progressiva por Item, para aqueles que são avaliados individualmente. Será aplicada a seguinte sistemática de tratamento progressivo:

2.19.1. Primeira medição em que a nota do item for inferior a 0,75: será emitida advertência formal à Concessionária, concedendo-se prazo para correção da inconformidade até a medição subsequente, de modo a restabelecer a nota mínima exigida;

2.19.2. Segunda medição consecutiva, persistindo a nota inferior a 0,75: a nota do item específico será zerada para fins de apuração do IQI;

2.19.3. Terceira medição consecutiva, permanecendo a nota inferior a 0,75: será zerada integralmente a pontuação do Indicador de Infraestrutura (II) no respectivo ciclo de medição.

*Sub-Indicador de Disponibilidade da Infraestrutura (IDTI)*

2.20. O Sub-Indicador de Disponibilidade da Infraestrutura tem como finalidade verificar se a CONCESSIONÁRIA cumpre os prazos estabelecidos no Cronograma de Intervenções Obrigatórias, referente às obras de revitalização, aprimoramento e adequação dos CEMITÉRIOS.

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

2.21. Sua nota é distribuída da seguinte forma:

| Σ Semanas de Atraso no Cronograma de Investimentos | IDTI |
|---|---|
| < 1 semana | 1,00 |
| 2 semanas | 0,75 |
| 3 semanas | 0,50 |
| 4 semanas | 0,25 |
| > 5 semanas | 0,00 |

**Indicadores de Conformidade (IC)**

2.22. O grupo de indicadores de conformidade (IC) tem como objetivo verificar se a CONCESSIONÁRIA cumpre com suas obrigações legais, além de analisar se são adotadas boas práticas ambientais e de transparência da organização.

2.23. O IC é composto pelo Sub-Indicador de Governança Corporativa (IGC), pelo Sub-Indicador de Meio Ambiente (IMA) e pelo Sub-Indicador de Informações Financeiras (IFIN), sendo apurado da seguinte forma:

$$IC = (0,3 * IGC + 0,3 * IMA + 0,4 * IFIN)$$

2.24. A CONCESSIONÁRIA é responsável por enviar, semestralmente, toda a documentação necessária à apuração do IMA e do IGC, que, por sua vez, é encarregado por constatar o grau de conformidade da CONCESSIONÁRIA em relação aos quesitos avaliados.

2.25. Para o IFIN, deve-se, necessariamente, enviar toda a documentação também ao PODER CONCEDENTE. Caso a CONCESSIONÁRIA obtenha nota mínima no IFIN, é fixado valor zero para o IC. Para este grupo, os indicadores são avaliados de acordo com três faixas de conformidade – Atende (nota 1), atende com ressalvas (nota 0,5) ou não atende (nota 0).

*Sub-Indicador de Governança Corporativa (IGC)*

2.26. O Sub-Indicador de Governança Corporativa tem por finalidade averiguar se a CONCESSIONÁRIA cumpre as leis, as normas, os requerimentos técnicos e contratuais, além de emitir relatórios de controle e transparência.

| Categoria | Procedimento de Verificação | Frequência da Verificação |
|---|---|---|
| Governança Corporativa | Verificar se a CONCESSIONÁRIA obteve certificado de gestão corporativa, tipo IBGC (Instituto de Brasileiro de Governança Corporativa) ou equivalente | Anualmente |
| Governança Corporativa | Verificar se a CONCESSIONÁRIA capacita seu corpo diretivo e gerencial através de cursos e programas de ensino | Anualmente |
| Compliance | Verificar se a CONCESSIONÁRIA possui e aplica a Política de Compliance | Anualmente |
| Compliance | Verificar se a CONCESSIONÁRIA possui auditoria (interna e/ou externa), incluindo de suas demonstrações financeiras | Anualmente |

2.27. O critério para apuração do IGC é determinado a partir da seguinte tabela:

| Critério | IGC |
|---|---|
| 0 | 0,00 |
| 1 ou mais | 1,00 |

*Sub-Indicador de Meio Ambiente (IMA)*

2.28. O Sub-Indicador de Meio Ambiente visa verificar se a CONCESSIONÁRIA cumpre os requerimentos ambientais, inerentes à operação do cemitério. O sub-indicador é mensurado da seguinte forma:

| Item | Procedimento de Verificação | Frequência da Verificação |
|---|---|---|
| Certificação de Gestão Ambiental | Verificar se a CONCESSIONÁRIA obteve certificado de gestão ambiental, tipo ISO-14001 ou equivalente | Anualmente |
| Certificação de Construção Sustentável | Verificar se a CONCESSIONÁRIA obteve certificado de gestão ambiental, tipo LEED ou equivalente | Anualmente |

2.29. O critério para apuração do IMA é determinado a partir da seguinte tabela:

| Critério | IMA |
|---|---|
| 0 | 0,00 |
| 1 ou mais | 1,00 |

*Sub-Indicador de Informações Financeiras (IFIN)*

2.30. O Sub-Indicador de Informações Financeiras busca averiguar se a CONCESSIONÁRIA adota práticas de transparência, através da divulgação tempestiva de seus relatórios financeiros.

2.31. A CONCESSIONÁRIA deve apresentar e enviar ao PODER CONCEDENTE, em até 45 (quarenta e cinco) dias do encerramento de cada semestre, as demonstrações financeiras, contendo, minimamente, dentre outros itens, o Balanço Patrimonial, a Demonstração do Resultado e a Demonstração dos Fluxos de Caixa.

| IFIN | Σ Dias de Atraso |
|---|---|
| 1,00 | 0 |
| 0,50 | De 1 a 4 |
| 0,00 | 5 ou mais |

2.32. O somatório de Dias de Atraso será apurado em dias corridos após o prazo definido acima e medido semestralmente, sendo computada uma nota para cada demonstração financeira semestral. A demonstração financeira será considerada entregue mediante seu envio formal pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE.

**Indicadores de Satisfação (IS)**

2.33. O grupo de indicadores de qualidade tem por finalidade averiguar a qualidade do atendimento, através do grau de satisfação dos USUÁRIOS em relação aos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.

2.34. O IS é composto pelo Sub-Indicador de Reclamações Recebidas (IRR) e pelo Sub-Indicador de Avaliação de Satisfação (IAS), distribuídos da seguinte forma:

**IS = 0,5 * IAS + 0,5 * IRR**

*Sub-Indicador de Avaliação de Satisfação (IAS)*

2.35. O Sub-Indicador de Avaliação de Satisfação é mensurado por meio de pesquisa de satisfação, realizada através da aplicação de questionários aos USUÁRIOS, englobando diversos aspectos dos serviços e da estrutura dos cemitérios. O questionário mínimo, apresentado abaixo, deve ser aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

| Grau de Satisfação | IAS |
|---|---|
| > 70% | 1,00 |
| Entre 60% e 70% | 0,75 |
| Entre 50% e 60% | 0,5 |
| Entre 40% e 50% | 0,25 |
| < 40% | 0,00 |

2.36. Os itens do questionário podem ser respondidos em quatro níveis de avaliação: ótimo, bom, regular e ruim. O grau de satisfação é mensurado através da fórmula:

**GS = (A1 + A2) / (A1 + A2 + A3 + A4)**

2.37. Em que:

2.37.1. GS: Grau de Satisfação;

2.37.2. A1: Número total de avaliações “Ótimo”; A2: Número total de avaliações “Bom”; A3: Número total de avaliações “Regular”; A4: Número total de avaliações “Ruim”.

2.38. Questionário Mínimo de Satisfação

| Grupo | Pergunta - Como você avalia a qualidade do(a)(s): Ruim, Regular, Bom ou Ótimo? |
|---|---|
| Acessibilidade e Segurança | Segurança do cemitério? |
| Acessibilidade e Segurança | Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida? |
| Infraestrutura | Qualidade e conservação da infraestrutura do cemitério? |
| Infraestrutura | Sinalização de circulação interna? |
| Infraestrutura | Paisagismo e jardinagem das áreas externas? |
| Limpeza | Limpeza e higiene dos sanitários? |
| Limpeza | Limpeza e higiene das áreas internas do cemitério? |
| Limpeza | Limpeza e higiene das áreas externas do cemitério? |
| Atendimento | Atendimento e eficiência dos funcionários do cemitério? |
| Atendimento | Rapidez e eficiência no atendimento funerário? |
| Atendimento | Sensibilidade e respeito no atendimento às famílias? |
| Serviços Funerários | Qual a qualidade dos caixões oferecidos (acabamento, conforto, materiais)? |
| Serviços Funerários | Pontualidade e organização do serviço funerário? |
| Serviços Funerários | Conservação e limpeza das capelas de velório? |

2.39. O PODER CONCEDENTE deverá realizar as pesquisas com os USUÁRIOS ou contratar entidade especializada e reconhecida para a elaboração da metodologia de pesquisa e sua execução.

2.40. Conforme disposto abaixo, os resultados das pesquisas com os USUÁRIOS, deverão ser disponibilizados à CONCESSIONÁRIA e quando aplicável, ao PODER CONCEDENTE juntamente com a totalidade dos dados primários coletados sistematizados para análises estatísticas, inclusive os dados

coletados adicionalmente às pesquisas.

2.41. Os resultados disponibilizados deverão conter a descrição da metodologia utilizada para sua obtenção e a significância estatística dos dados apresentados.

2.42. Deverá ser realizada a análise dos dados primários coletados para a elaboração de índices de satisfação, relatórios e outros produtos que se fizerem necessários.

2.43. Alterações na metodologia adotada nas pesquisas, durante o período da CONCESSÃO, não deverão impactar a comparação entre os dados coletados em diferentes momentos, de modo a viabilizar uma série histórica estatisticamente confiável.

2.44. O PODER CONCEDENTE ou o Instituto de Pesquisa poderão realizar a pesquisa de forma presencial, por meio da abordagem de técnico designado, assim como utilizar painel interativo instalado no banheiro ou outros meios digitais.

2.45. A pesquisa deverá ter dados registrados e rastreáveis e ser conduzida pelo PODER CONCEDENTE, de forma direta ou mediante auxílio de outros órgãos e entidades da Administração Pública Municipal e de terceiros, conforme a necessidade; ou diretamente pelo Instituto de Pesquisa.

2.46. Quando da realização da pesquisa, poderá haver coleta de dados pessoais dos USUÁRIOS, desde que haja consentimento do titular e que a coleta se limite aos dados estritamente necessários à satisfatória realização da pesquisa, observadas as demais disposições pertinentes da Lei Federal n° 12.527/2011 e da Lei Federal nº 13.709/2018.

*Sub-Indicador de Reclamações Recebidas (IRR)*

2.47. O Sub-Indicador de Reclamações Recebidas é calculado conforme a CONCESSIONÁRIA processa e responde às reclamações feitas pelos usuários através do canal de ouvidoria próprio e do PODER CONCEDENTE.

2.48. O prazo de resposta para as reclamações referentes aos serviços prestados no cemitério não deve ultrapassar 48 horas. No caso de reclamações recebidas pelo canal de ouvidoria do Poder Concedente, o prazo de 48 horas será contabilizado a partir da notificação à concessionária quanto às reclamações recebidas.

2.49. O canal de ouvidoria deve ser provido pela CONCESSIONÁRIA e divulgado nas áreas administrativas dos cemitérios. Além disso, esse canal também deve ser digital e de livre acesso ao PODER CONCEDENTE.

2.50. O IRR deverá ser medido semestralmente considerando os resultados apurados dos últimos 6 meses. As notas atribuídas no IRR variam de acordo com o número de respostas realizadas fora do prazo proposto, conforme a tabela a seguir:

| Número de Reclamações Fora do Prazo | IRR |
|---|---|
| 0 | 1,00 |
| 1 a 2 | 0,50 |
| 3 ou Mais | 0,00 |

**Indicadores de Desempenho Operacional (IDO)**

2.51. Os indicadores de desempenho operacional visam averiguar a eficiência das atividades da CONCESSIONÁRIA através do acompanhamento amostral, dos serviços prestados pela mesma.

2.52. Para a apuração do IDO, é necessário o preenchimento do Checklist de

Verificação do Desempenho Operacional, variando de acordo com a quantidade de itens classificados como “Não Conforme” no checklist após averiguação do PODER CONCEDENTE.

2.53. As medições do IDO serão feitas para cada período de 6 (seis) meses.

| % de Itens Conformes | IDO |
|---|---|
| > 95% | 1,00 |
| Entre 90% e 95% | 0,75 |
| Entre 85% e 90% | 0,50 |
| Entre 75% e 85% | 0,25 |
| < 75% | 0,00 |

2.54. O critério para apuração do IDO é determinado a partir da seguinte tabela:

**% de Itens Conformes =**

**Σ de Itens Conformes / (Σ de Itens Conformes + Σ Itens Não Conformes)**

2.55. Checklist de Verificação do Desempenho Operacional

| Item | Procedimento de Verificação | Conforme OU Não Conforme | Observação da Verificação |
|---|---|---|---|
| Dados Cadastrais | Verificar se os dados cadastrais dos clientes estão completos e livres de erros. Considerar como "Não Conforme" caso seja identificado algum cadastro incompleto ou com erro e descrever no campo “Observação da Verificação”. | | |
| Prestação de Informaçõe s | Averiguar se a CONCESSIONÁRIA responde às solicitações e dúvidas dos USUÁRIOS em, no máximo, 48 horas. Caso seja identificada alguma inconformidade, descreva em "Observação da Verificação". | | |
| Incidentes de Segurança | Mensurar o grau de segurança dos cemitérios através do somatório de furtos, roubos, vandalismos e outras ocorrências sucedidas nas dependências do complexo. Considerar como "Não Conforme" caso seja identificado alguma ocorrência e descrever em "Observação da Verificação". | | |
| Digitalizaçã o de | Verificar se a CONCESSIONÁRIA mantém cópia digitalizada de todos os seus CONTRATOS, cadastros, livros e se é | | |

| Item | Procedimento de Verificação | Conforme OU Não Conforme | Observação da Verificação |
|---|---|---|---|
| Documentos | realizado backup semanal dessas informações, com exceção do Livro de Óbito, cujo backup deve ser realizado em periodicidade diária. | | |
| Atualização de Lápides | Averiguar se as lápides são atualizadas dentro de 30 dias. Caso este prazo seja excedido, considerar como "Não Conforme" e descrever em "Observação da Verificação". | | |
| Disponibilidade de Urnas | Verificar se as urnas obrigatórias estão disponíveis nos mostruários. Caso seja identificada alguma inconformidade, descreva em "Observação da Verificação". | | |
| Disponibilidade de Jazigos | Verificar se os jazigos estão aptos para uso quando da necessidade do USUÁRIO. Caso seja identificada alguma inconformidade, descreva em "Observação da Verificação". | | |
| Tempo de atendimento | Verificar se os atendimentos da Concessionária acontecem dentro do prazo estipulado no contrato, sendo o tempo máximo de atendimento entre a contratação dos serviços e o transporte até o local de velório ou sepultamento é de 8 horas. | | |
| Pontualidade dos Velórios | Verificar se os velórios são iniciados no horário agendado. Considerar como “Não Conforme” caso algum velório da amostra analisada seja iniciado com um atraso maior que 15 (quinze) minutos considerar e descrever em "Observação da Verificação". | | |
| Atualização do Livro de Óbito | Averiguar se a CONCESSIONÁRIA mantém o Livro de Óbitos completo e atualizado. Caso seja identificada alguma inconformidade, descreva em "Observação da Verificação". | | |
| Saúde Pública | Verificar se não existem vasos e/ou flores artificiais localizados nas sepulturas. Ação para evitar proliferação de mosquitos *Aedes Aegypti*. Caso seja identificada alguma inconformidade, descreva em "Observação da Verificação". | | |

## 3. CONTRATAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE

3.1. A CONCESSIONÁRIA deverá concluir a contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE no prazo máximo de 30 (trinta) dias da DATA DA ASSINATURA DO CONTRATO, devendo permanecer contratados até o final do PRAZO DO CONTRATO.

3.1.1. A seleção e contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, a despeito de seguir as normas de direito privado, aplicáveis em

conformidade com as atribuições, prazos e obrigações previstos no EDITAL e seus ANEXOS, deve ser realizada com observância à impessoalidade, à igualdade e à publicidade, aplicando-se os seguintes parâmetros:

3.1.2. Publicação de edital de chamamento público para a apresentação de propostas para a prestação de serviços do VERIFICADOR INDEPENDENTE no sítio eletrônico da CONCESSIONÁRIA e em 2 (dois) jornais de grande circulação com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência da data de seleção;

3.1.3. Previsão, no edital de chamamento público, requisitos de qualificação técnica relativos à demonstração de experiência prévia em atividades de fiscalização de contrato, auditoria operacional e certificação de processos; e

3.1.4. Adoção de critério de seleção com base apenas técnica e preço.

3.2. A(s) empresa(s) ou os consórcios de empresas indicados pela CONCESSIONÁRIA para exercício das funções de VERIFICADOR INDEPENDENTE deverão reunir os requisitos mínimos para contratação indicados neste ANEXO.

3.3. Para comprovação do atendimento aos requisitos referentes às equipes técnicas do VERIFICADOR INDEPENDENTE, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, conjuntamente à lista tríplice, documentos demonstrando que as empresas indicadas possuem, em seu corpo técnico, profissionais que atendam aos parâmetros mínimos estabelecidos.

3.4. O PODER CONCEDENTE deverá, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contados a partir da apresentação das listas e minutas dos futuros contratos com o VERIFICADOR INDEPENDENTE, homologar as empresas e/ou

consórcios de empresas indicadas e aprovar as minutas dos futuros contratos.

3.4.1. O PODER CONCEDENTE poderá vetar indicados no âmbito da lista tríplice com base em decisão fundamentada, tendo em vista o seu histórico de relacionamento e potencial conflito de interesses que possa vir a comprometer a independência e imparcialidade dos TERCEIROS INDEPENDENTES.

3.5. Caso o PODER CONCEDENTE rejeite, integralmente a lista de indicações apresentada pela CONCESSIONÁRIA ou homologue menos que 03 (três) empresas ou consórcio de empresas em cada lista, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar outra lista com indicações complementares, e assim sucessivamente, até que o PODER CONCEDENTE realize a homologação de um número mínimo de 03 (três) empresas ou consórcio de empresas em cada lista indicada pela CONCESSIONÁRIA para desempenho das funções de VERIFICADOR INDEPENDENTE, recontando-se os prazos inicialmente estabelecidos no item 3.4 a partir da rejeição do PODER CONCEDENTE.

3.6. A rejeição pelo PODER CONCEDENTE da(s) empresa(s)/consórcio(s) constantes da lista apresentada pela CONCESSIONÁRIA deverá ocorrer sempre de maneira motivada e fundamentada, mediante a indicação neste ANEXO não atendido pela(s) empresa(s)/consórcio(s) indicadas pela CONCESSIONÁRIA ou a situação de conflito de interesse identificada.

3.7. Caso o PODER CONCEDENTE não se manifeste no prazo estipulado no item 3.4 deste ANEXO, a CONCESSIONÁRIA selecionará e contratará a empresa ou consórcio de empresas indicada em primeiro lugar na ordem de preferência da lista tríplice apresentada ao PODER CONCEDENTE.

3.8. Quando da contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, a CONCESSIONÁRIA fará constar, em cada um dos contratos, a obrigação da

entidade contratada atender integralmente ao disposto no CONTRATO de CONCESSÃO e seus respectivos ANEXOS.

3.9. Os contratos firmados com o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverão conter, no mínimo, as seguintes disposições:

3.9.1. a descrição detalhada das atividades a serem desenvolvidas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE;

3.9.2. os relatórios a serem entregues e os respectivos prazos;

3.9.3. a duração do contrato, limitada a 5 (cinco) anos;

3.9.4. as condições de sigilo e de propriedade das informações; e

3.9.5. as formas de relacionamento com a CONCESSIONÁRIA e com o PODER CONCEDENTE.

3.10. O PODER CONCEDENTE constará como interveniente dos contratos a serem firmados em decorrência deste ANEXO.

3.11. Os contratos firmados deverão prever que o VERIFICADOR INDEPENDENTE atuará com independência e imparcialidade.

3.12. A formalização dos contratos entre a CONCESSIONÁRIA e o VERIFICADOR INDEPENDENTE, e de eventuais aditivos, dependerão da aprovação prévia do PODER CONCEDENTE, o qual figurará como Interveniente Anuente das respectivas avenças.

3.13. Em até 6 (seis) meses antes do advento da rescisão do contrato celebrado entre a CONCESSIONÁRIA e o respectivo VERIFICADOR INDEPENDENTE, deverá ser iniciado o procedimento de seleção de nova empresa para o serviço correspondente.

3.14. No prazo de 45 (quarenta e cinco) dias contados da data da EFICÁCIA DO

CONTRATO, o VERIFICADOR INDEPENDENTE apresentará Plano de Trabalho que será analisado pelas PARTES no prazo de 10 (dez) dias para verificar a sua compatibilidade com as diretrizes previstas no CONTRATO e nos ANEXOS.

3.15. O Plano de Trabalho a ser apresentado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá contemplar a metodologia a ser aplicada na aferição do desempenho da CONCESSIONÁRIA no cumprimento dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

3.16. O PODER CONCEDENTE terá a prerrogativa de solicitar à CONCESSIONÁRIA que encerre quaisquer dos contratos firmados com o VERIFICADOR INDEPENDENTE mediante justificativa técnica e fundamentada, observado o contraditório e a ampla defesa, caso haja, por parte destes:

3.16.1. descumprimento reiterado de prazos de envio de informações ao PODER CONCEDENTE;

3.16.2. descumprimento reiterado de obrigações ou erros na coleta e processamento de dados e de informações ou em sua checagem, desde que não tenha havido culpa da CONCESSIONÁRIA ou do PODER CONCEDENTE na ocorrência de atrasos ou inadimplementos por parte do VERIFICADOR INDEPENDENTE;

3.16.3. qualquer forma de favorecimento indevido às PARTES que possa comprometer a qualidade e a independência da atividade de verificação;

3.16.4. omissão e/ou manipulação de informações ou de dados, bem como o uso de informações ou dados falsos;

3.16.5. superveniência de conflito de interesses que possa comprometer a independência e a autonomia das análises;

3.16.6. constatação de conluio com qualquer das partes para alteração do resultado dos RELATÓRIOS DE DESEMPENHO da CONCESSIONÁRIA;

3.16.7. realização de vistorias em frequência menor do que o mínimo estipulado no ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO; ou

3.16.8. descumprimento de qualquer outra regra do CONTRATO e seus ANEXOS.

3.17. O prazo de contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE será de, no máximo, 5 (cinco) anos, com possibilidade de rescisão antecipada, desde que devidamente justificada, sem prorrogações, a critério do PODER CONCEDENTE

3.17.1. Após o término destes contratos, a CONCESSIONÁRIA deverá contratar nova empresa ou consórcio de empresas para exercer tal função, conforme o caso, devendo a equipe do novo contratado ser integrada por profissionais distintos daqueles que integraram as equipes dos TERCEIROS INDEPENDENTES anteriores.

3.18. Eventuais custos decorrentes da rescisão de quaisquer dos contratos regulados por este ANEXO deverão ser suportados pela CONCESSIONÁRIA.

3.19. Na hipótese de atraso na contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, o PODER CONCEDENTE ficará diretamente responsável pelo cálculo do valor do INDICADOR DE DESEMPENHO, e, se tal ausência decorrer de culpa da CONCESSIONÁRIA, será aplicada a ADICIONAL DE DESEMPENHO em seu

valor máximo até que a CONCESSIONÁRIA providencie a contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, sem prejuízo da aplicação da penalidade prevista no CONTRATO.

3.20. O PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA poderão solicitar, a qualquer tempo, informações ou esclarecimentos diretamente ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, circunstância em que este deverá encaminhar quaisquer relatórios, laudos, informações ou esclarecimentos, simultaneamente, a ambas as PARTES, sem ciência ou anuência prévia de qualquer delas, incluindo a própria solicitante do relatório, laudo, informação ou esclarecimento.

3.21. Eventual interesse da CONCESSIONÁRIA em rescindir os contratos com o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá ser submetido previamente à manifestação do PODER CONCEDENTE, com apresentação dos respectivos fundamentos, cabendo à CONCESSIONÁRIA a responsabilidade pelo pagamento de eventuais custos decorrentes da rescisão.

3.22. Havendo, através do respectivo processo administrativo, a demonstração do envolvimento, em conluio, da CONCESSIONÁRIA, de seus representantes, de seus prepostos e/ou de seus empregados junto ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, visando ao desempenho fraudulento de suas funções e obrigações, serão adotadas as cominações cíveis e penais no âmbito judicial, sem prejuízo das sanções administrativas imponíveis à CONCESSIONÁRIA, nos termos do CONTRATO e de seus ANEXOS.

## 4. REQUISITOS MÍNIMOS PARA CONTRATAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE

4.1. As empresas ou consórcios de empresas deverão atender aos seguintes requisitos mínimos:

4.1.1. Não estar no cumprimento de sanção de impedimento de licitar e contratar com a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA direta ou indireta do MUNICÍPIO DE BOITUVA/SP, decorrente do artigo 156, inciso III da Lei Federal nº 14.133/2021;

4.1.2. Não ter sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA de qualquer ente federativo, conforme previsto no artigo 156, inciso IV, da Lei Federal nº 14.133/2021;

4.1.3. Não ter sido condenada, por sentença transitada em julgado, à pena de interdição de direitos devido à prática de crimes ambientais, conforme disciplinado no artigo 10 da Lei Federal nº 9.605/1998;

4.1.4. Não ter registro de sanção, com efeito impeditivo de participação em licitação ou de contratação, nos cadastros a que se referem o artigo 22 da Lei Federal nº 12.846/2013;

4.1.5. Não ter sido proibida pelo Plenário do CADE de participar de licitações promovidas pela ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, em virtude de prática de infração à ordem econômica, nos termos do artigo 38, inciso II, de Lei Federal n° 12.529/2011;

4.1.6. Não estar proibida de contratar com a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA em virtude de sanção restritiva de direito decorrente de infração administrativa ambiental, nos termos do art. 72, § 8°, inciso V, da Lei Federal n° 9.605/1998;

4.1.7. Não ter sido proibida de contratar com a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA em razão de condenação por ato de improbidade administrativa, nos termos do artigo 12 da Lei Federal nº 8.429/1992;

4.1.8. Não ter sido suspensa temporariamente, impedida ou declarada

inidônea para licitar ou contratar com a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, por desobediência à Lei de Acesso à Informação, nos termos do artigo 33, incisos IV e V, da Lei Federal nº 12.527/2011;

4.1.9. Não estar em situação de insolvência, liquidação, regime de administração especial temporária ou intervenção ou Regime de Administração Especial Temporária – RAET, ou ainda, ter falência decretada por sentença judicial e não estar em recuperação judicial ou extrajudicial, salvo se comprovado o acolhimento do plano de recuperação judicial ou a homologação do plano de recuperação extrajudicial, bem como de insolvência, administração especial temporária ou intervenção, e ainda, cuja falência tenha sido decretada por sentença judicial;

4.1.10. Não estar em cumprimento de pena de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a entidade sancionadora nos termos do artigo 86, inciso III, da Lei Federal n. 13.303/2016;

4.1.11. Não ser controlada, controladora, e/ou empresas sob controle comum ou parte relacionada, direta ou indiretamente, nos termos definidos na Lei Federal nº 6.404/1976, e de empresa matriz estrangeira de filial brasileira da CONCESSIONÁRIA, ou de seus acionistas, assim como não ter participado dos projetos de engenharia e fornecimentos dos equipamentos ou sistemas, como empresa, consórcio ou membro de consórcio, nem ter participado do processo licitatório da CONCESSÃO;

4.1.12. Não contar com sócios que tenham participação direta ou indireta na administração ou no quadro societário da CONCESSIONÁRIA;

4.1.13. Não possuir contrato(s), ainda que com objeto diverso, vigente(s) ou

cujo(s) prazo(s) de vigência tenha(m) se encerrado há 12 (doze) meses ou menos, com a CONCESSIONÁRIA ou com pessoas, físicas ou jurídicas, sociedades e fundos de investimentos que compõem a CONCESSIONÁRIA ;

4.1.14. Não contar com sócios que tenham participação direta ou indireta na administração ou no quadro societário da CONCESSIONÁRIA;

4.1.15. Não possuir entre os membros da equipe técnica vinculada ao VERIFICADOR INDEPENDENTE:

4.1.15.1. servidor ou dirigente do órgão/entidade responsável pela gestão ou acompanhamento do CONTRATO, observado o EDITAL;

4.1.15.2. pessoa que tenha sido, no período compreendido entre os últimos 06 (seis) meses contados da data da publicação do EDITAL até o início previsto de atuação como VERIFICADOR INDEPENDENTE, servidor ou dirigente do órgão/entidade contratante/responsável pela LICITAÇÃO, observado o EDITAL, ou ainda servidor ou dirigente da SME;

4.1.15.3. pessoa que tenha atuado na fase preparatória da LICITAÇÃO; e

4.1.15.4. pessoa que seja ou que tenha sido, nos últimos 06 (seis) meses, contados do início previsto de atuação como VERIFICADOR INDEPENDENTE, dirigente, gerente, empregado, contratado terceirizado ou sócio dos acionistas da CONCESSIONÁRIA;

4.1.16. Dispor de equipe técnica de especialistas de nível superior, com registro no respectivo conselho de classe, qualificados profissionalmente em áreas relacionadas com a atividade de

exploração do objeto de CONCESSÃO, observado o disposto nos itens 13.4, 13.5 e 13.6.

4.2. Os requisitos de qualificação técnica do VERIFICADOR INDEPENDENTE deste ANEXO deverão ser atendidos, inclusive, por eventuais subcontratados das empresas ou consórcio de empresas contratadas pela CONCESSIONÁRIA para desempenho das funções tratadas neste ANEXO.

4.3. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverão ter completa imparcialidade e não estar em situação de conflito de interesses em relação às PARTES do CONTRATO.

4.4. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá comprovar as seguintes qualificações técnicas, em atividades iguais ou análogas àquelas a serem executadas no âmbito do CONTRATO:

4.5. Para o caso do VERIFICADOR INDEPENDENTE, demonstração de, pelo menos, 3 (três) anos de experiência comprovada, mediante apresentação de atestados, na execução dos serviços de características semelhantes aos descritos no neste anexo, quais sejam:

4.5.1. fiscalização de contrato ou verificação independente de projetos de concessão e PPP;
4.5.2. avaliação de indicadores de desempenho;
4.5.3. controle e fiscalização; e/ou
4.5.4. auditoria operacional.

4.6. Para efeito de comprovação de experiência requisitada, deverão ser apresentados atestados de capacidade técnico-operacional, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado ou por profissional técnico especializado, desde que acompanhados da documentação de vínculo.

Av. Tancredo Neves, 001
Centro - Boituva
www.boituva.sp.gov.br
boituva@boituva.sp.gov.br
Tel: (15) 3363-8800

4.7. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá contar com equipe técnica de especialistas qualificados profissionalmente, sendo que a capacitação técnica dos integrantes das equipes deverá ser comprovada mediante apresentação da relação dos profissionais que integrarão a equipe técnica do VERIFICADOR INDEPENDENTE, integrantes ou não do correspondente quadro funcional, a qual deverá ser acompanhada de:

4.7.1. Declaração de cada profissional indicado, concordando com sua inclusão na equipe; e

4.7.2. Currículo de cada profissional indicado, contendo, no mínimo, as seguintes informações: nome completo, data de nascimento, nacionalidade, função proposta, vínculo, instrução, cursos de extensão, pós-graduação, discriminação dos serviços ou projetos que participou, com identificação do cliente.

4.8. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá mobilizar, se necessário, especialistas em caso de revisão e ajuste dos parâmetros dos INDICADORES DE DESEMPENHO, bem como para dirimir questões surgidas durante a apuração desses indicadores, em conformidade com os levantamentos, medições e cálculos apresentados, inclusive para participação de reuniões com discussão de casos.

4.9. Os especialistas que compõem as equipes técnicas do VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá possuir vínculo profissional em uma das seguintes modalidades:

4.9.1. por relação de emprego, comprovada mediante apresentação da Carteira de Trabalho e de Ficha de Registro de Empregados, devidamente atualizados;

4.9.2. como sócio, comprovado por meio da apresentação de seu estatuto ou

contrato social;

4.9.3. como administrador, comprovado por meio de apresentação de prova de eleição dos administradores em exercício, devidamente arquivada no registro empresarial ou cartório competente;

4.9.4. por meio de contrato de prestação de serviço.