

ANEXO 5 DO CONTRATO

CADERNO DE ENCARGOS

CONTRATO DE CONCESSÃO N. [...] /2024

EXPLORAÇÃO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TRATAMENTO E DESTINAÇÃO FINAL AMBIENTALMENTE ADEQUADA DOS RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS DE ORIGEM DOMICILIAR PARA OS MUNICÍPIOS INTEGRANTES DO CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL MULTIFINALITÁRIO DO CENTRO OESTE MINEIRO (CIAS) MEDIANTE DELEGAÇÃO FEITA POR CONTRATO DE CONCESSÃO, E ATIVIDADES CORRELATAS.

ÍNDICE

Anexo 1 – Caderno de Encargos	3
1. Objeto da Concessão	3
2. Instalações da Concessão.....	6
3. Indicadores de Desempenho.....	8
3.1. Indicadores de Investimentos - IIs	10
3.2. Indicadores Operacionais - IOs.....	20
3.3. Indicadores Socioambientais - ISs	29
3.4. Cronograma de Investimentos	42

MANUTENÇÃO

Anexo 1 – Caderno de Encargos

O presente Caderno de Encargos trata da correlação técnica entre as obrigações que deverão ser cumpridas no CONTRATO e os padrões de desempenho a serem requeridos.

Estão claramente indicados os Serviços que deverão ser prestados pela CONCESSIONÁRIA e quais os Indicadores de Desempenho de controle da qualidade e regularidade dessas atividades.

1. Objeto da Concessão

O objeto da Concessão é a prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico, na Modalidade de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (RSUs), abrangendo o tratamento e a disposição final dos resíduos dos Municípios integrantes do Consórcio Intermunicipal de Aterro Sanitário do Centro-Oeste Mineiro - CIAS Centro-Oeste. Estão inclusos os seguintes serviços:

- ✓ Implantação e operação de transbordos, transporte, tratamento e destinação final ambientalmente adequada de resíduos sólidos urbanos de origem domiciliar e de resíduos resultantes de limpeza pública;
- ✓ Implantação de Programa de Educação Ambiental;
- ✓ Ações de capacitação do PODER CONCEDENTE;
- ✓ Ações de capacitação de Cooperativas.

São obrigatórios os investimentos em infraestrutura para manejo, com a implantação de Unidades, tais como:

- ✓ Transbordos;
- ✓ Unidades de Triagem e Valorização;
- ✓ Galpões destinados às Cooperativas;
- ✓ Aterro Sanitário.

Os serviços objetos desta Concessão deverão ser executados considerando os seguintes eventos temporais:

✓ Fase de Transição

Nesta Fase serão implantadas as Instalações Operacionais para atender às metas de redução de rejeitos destinados ao Aterro Sanitário. Transbordos provisórios devem ser providenciados pela CONCESSIONÁRIA para recebimento dos resíduos dos municípios, enquanto os Transbordos definitivos não estiverem operacionais. Os serviços operacionais que deverão ser prestados compreenderão: Transporte dos Resíduos Sólidos Urbanos (“RSUs”) dos Transbordos provisórios e Destinação Final Adequada destes Resíduos, em Aterros de terceiros.

✓ Fase de Operação Plena

Nesta Fase, as infraestruturas para manejo estão instaladas e em operação. Os resíduos anteriormente destinados diretamente em Aterros de terceiros passarão a ser destinados à Unidades de Triagem e Valorização, respeitados os percentuais exigidos para atingimento das Metas de Redução de Resíduos Dispostos no Aterro Sanitário implantado.

a) Serviços Propostos

Para a definição clara dos Indicadores é necessário estabelecer quais serviços deverão ser exigidos da CONCESSIONÁRIA.

Considera-se que, a partir da coleta de responsabilidade dos municípios, os resíduos sólidos urbanos serão levados à Unidade Operacional planejada no Plano de Operação aprovado para a Fase em análise.

Os materiais recicláveis obtidos na triagem da CONCESSIONÁRIA, serão encaminhados para a venda, com arrecadação revertida em receita acessória.

Assim, serão executados pela futura CONCESSIONÁRIA os serviços:

- ✓ Transporte de Resíduos Sólidos Urbanos (RSUs) entregues nos transbordos: de origem domiciliar e de resíduos resultantes de limpeza pública;
- ✓ Operação do Sistema de Manejo e Processo de Resíduos;
- ✓ Operação do Aterro Sanitário.

Será também de responsabilidade da futura CONCESSIONÁRIA a implantação de ações de cunho socioambientais, compreendendo:

- ✓ Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC;
- ✓ Programa de Educação Ambiental;
- ✓ Programa de Capacitação Profissional;
- ✓ Apoio a Cooperativas e Associação de Catadores.

b) Requisitos a Serem Observados

Para o controle das obrigações do Contrato, deverão ser estabelecidas as bases técnicas, que serão materializadas nos Planos de Operação e de Implantação, onde deverão ser apresentadas as estratégias operacionais, o detalhamento das Unidades Operacionais, a composição das capacidades de operação e demais elementos técnicos. Os projetos das unidades deverão estar aprovados, licenciados e submetidos à procedimento de Acreditação.

Considera-se que a CONCESSIONÁRIA deverá detalhar um Plano de Trabalho prévio ao início da vigência do Contrato, que deverá observar as seguintes condicionantes e procedimentos:

- ✓ Apresentação, pela CONCESSIONÁRIA, do Plano de Implantação de Unidades Operacionais e do Plano de Operação, em até 90 dias da data de assinatura do Contrato de Concessão;
- ✓ As Unidade de Apoio às Cooperativas e Associações de Catadores (galpões) deverão ser implantadas em locais definidos pelo PODER CONCEDENTE;

A Unidade de Valorização, juntamente com o Aterro Sanitário, deverão ser implantados no município de Divinópolis, preferencialmente em área cedida ou indicada pelo Município ao CIAS, cujos respectivos ônus e encargos serão cumpridos pela Concessionária diretamente em favor do Município, ou em área privada a ser adquirida pela Concessionária no território de Divinópolis, prioritariamente. Não havendo disponibilidade de área adequada para instalação da UVR no município de Divinópolis, a Concessionária deverá identificar e adquirir a área a ser utilizada para

esta finalidade em outro município, o que deverá ser feito em comum acordo com o Consórcio CIAS;

Os projetos deverão ser elaborados pela CONCESSIONÁRIA com detalhamento tal que permita sua análise e, após eventuais ajustes e complementações, possibilite a aplicação de processo de Acreditação Formal.

2. Instalações da Concessão

Para a correta prestação dos serviços são requeridas instalações obrigatórias, que são necessárias para o cumprimento do padrão de atendimento e a abrangência do escopo.

O objeto é o Sistema Completo, ou seja Transbordo, Transporte, Tratamento e Destinação Final, nos municípios integrantes do Consórcio CIAS Centro-Oeste, identificados a seguir:

Abaeté;
Araújos;
Biquinhas;
Bom Despacho;
Carmo do Cajuru;
Cedro do Abaeté;
Conceição do Pará;
Córrego Danta;
Divinópolis;
Dores do Indaiá;
Estrela do Indaiá;
Igaratinga;
Leandro Ferreira;
Luz;
Maravilhas;
Martinho Campos;
Moema;
Morada Nova de Minas;
Onça de Pitangui;

Paineiras;
Papagaios
Pequi;
Perdigão;
Pitangui,
Pompéu,
Quartel Geral;
Santo Antônio do Monte;
São Gonçalo do Pará;
São Sebastião do Oeste;
Serra da Saudade.

Em função da quantidade e localização dos Municípios, da respectiva quantidade de RSUs gerada diariamente, das distâncias entre os Municípios e as unidades operacionais e o novo Aterro Sanitário, foi desenvolvida uma solução técnica de captação de resíduos que visa atender a todos os Municípios de forma igualitária.

Essa solução envolve ofertas locais de recepção dos resíduos, cuja distância máxima do originador não deverá ser maior que 50 km, em rodovia pavimentada.

Deverão ser elaborados os Planos de Implantação e de Operação, indicando as unidades operacionais previstas pela Concessionária e o prazo para suas implantações. Deverão ser observadas as regras definidas neste Caderno de Encargos.

Os bens reversíveis obrigatórios corresponderão às unidades e equipamentos fixos que serão definidos nos Planos de Operação e de Implantação, necessários à prestação dos serviços, com exceção de equipamentos móveis. As unidades operacionais típicas estão listadas seguir, não sendo obrigatoriamente limitas as estas:

- Transbordos;
- Unidade de processamento e valorização dos resíduos;
- Unidades de Apoio às Cooperativas;
- Aterro Sanitário.

As quantidades e exigências de desempenho operacional estão detalhadas em cada indicador correspondente à obrigação em questão.

3. Indicadores de Desempenho

Estão tratados neste item as propostas para a gestão e controle das ações da CONCESSIONÁRIA relacionadas ao cumprimento das metas e indicadores de desempenho requeridos pelo CONTRATO.

As principais condicionantes para a efetividade destes Parâmetros de Desempenho são as seguintes:

- ✓ A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, durante o PERÍODO DE TRANSIÇÃO, dois Planos Técnicos: um relativo à operação e outro à implantação;
- ✓ O Plano Operacional da CONCESSIONÁRIA deverá conter todos os serviços operacionais obrigatórios para o ano vigente e ser atualizado anualmente;
- ✓ O Plano de Implantação deverá conter o planejamento de implantação das Unidades Operacionais, em conformidade com a estratégia de processamento dos resíduos definida pela CONCESSIONÁRIA, à luz dos parâmetros requeridos;
- ✓ A CONCESSIONÁRIA será controlada pelos indicadores de desempenho, conforme seu peso percentual, que incidirá como redutor da remuneração, em caso de inadequação do atendimento, conforme o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO com o respectivo reflexo indicado no ANEXO 8 – ESTRUTURA TARIFÁRIA;
- ✓ O Plano de Operação da CONCESSIONÁRIA deverá conter o serviço de cadastro e gestão dos ativos da Concessão e as condições de manutenção e atualização;
- ✓ Todos os projetos técnicos do Sistema de Processamento dos Resíduos (triagens, separações, beneficiamentos) deverão ser acreditados e aprovados previamente para a autorização de implantação.

Os princípios básicos de avaliação estarão fundamentados na massa a ser manejada pela CONCESSIONÁRIA. Assim, considera-se que deverão ser registradas e pesadas todas as entradas de massa no sistema, o que requererá balanças de controle em todas as Unidades Operacionais da CONCESSIONÁRIA.

As análises de atendimento das metas serão feitas sobre essas quantidades.

O escopo das Obrigações da CONCESSIONÁRIA é o seguinte:

- ✓ Obrigações de Investimentos, que envolverão as obrigações de implantar o sistema de manejo e processamento, em conformidade com o Plano de Implantação aprovado pelo PODER CONCEDENTE;
- ✓ Obrigações de Operações, que envolverão as obrigações de prestar os serviços de manejo de resíduos, em conformidade com o Plano de Operação aprovado pelo PODER CONCEDENTE;
- ✓ Obrigações Socioambientais, que envolverão as obrigações de prestar os serviços de apoio às Unidades, cooperativas e equipe técnica do PODER CONCEDENTE.

A correlação técnica definida nestes parâmetros é que para cada obrigação da CONCESSIONÁRIA, haja um valor (peso contratual) definido e uma regra correspondente.

Assim, com base no orçamento de referência, foram definidos os pesos, conforme o quadro a seguir.

Descrição	Evento	Percentual de Participação Relativa	Percentual de Participação Efetiva
Indicadores de Investimentos		33,00%	
Implantação de Transbordos	QID II-1	16,74%	5,52%
Implantação das Unidades de Processamento	QID II-2	30,30%	10,00%
Implantação das Unidades de Apoio às Cooperativas	QID II-3	26,02%	8,59%
Implantação de Aterro Sanitário	QID II-4	26,94%	8,89%
Indicadores Operacionais		63,50%	
Operação e Disponibilidade dos Transbordos	QID IO-1	24,06%	15,28%
Operação e Disponibilidade das Unidades de Processamento	QID IO-2	54,41%	34,55%
Operação e Disponibilidade do Aterro Sanitário / Destinação Final	QID IO-3	21,53%	13,67%
Indicadores Socioambientais		3,50%	
Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC	QID IS-1	20%	0,70%
Programa de Educação Ambiental	QID IS-2	20%	0,70%
Programa de Capacitação Profissional	QID IS-3	20%	0,70%
Apoio às Cooperativas e Associações de Catadores	QID IS-4	40%	1,40%
Total			100,00%

Cada Indicador deste quadro possui um regramento objetivo, que define o cumprimento, ou não, do parâmetro exigido.

Para os Indicadores de Investimentos, a regra é binária, entregou o bem ou não.

Para os Indicadores Operacionais são definidos dois avaliadores, um de regularidade e outro de qualidade.

Este item está estruturado em dois tópicos principais, que são:

- ✓ Indicadores de Desempenho Propostos;
- ✓ Regramento da Remuneração.

Os Indicadores de Desempenho, utilizados como procedimentos de remuneração, estão organizados em:

- ✓ Indicadores de Investimentos;
- ✓ Indicadores Operacionais;
- ✓ Indicadores Socioambientais.

Para cada implantação e operação de instalações de produção e cada ação de cunho socioambiental, o respectivo Indicador de Desempenho define os requisitos que deverão ser cumpridos pela CONCESSIONÁRIA, assim como o roteiro e as diretrizes para a avaliação rotineira do desempenho considerado e, em caso de descumprimento dessas obrigações, o desconto a ser aplicado na remuneração do Indicador.

A CONCESSIONÁRIA, além das obrigações relacionadas aos Indicadores descritos a seguir, tem obrigação de minimizar os impactos de suas atividades sobre o meio ambiente. É necessária atenção especial as questões e normas ambientais, tais como elaboração de Estudo de Impacto Ambiental (EIA) e Relatório de Impacto Ambiental (RIMA) (EIA-RIMA), obtenção de licenças de Implantação e Operação. Os projetos e soluções operacionais, que deverão ser apresentados nos Planos de Operação e de Implantação, deverão atender os Princípios do Equador.

3.1. Indicadores de Investimentos - IIs

A CONCESSIONÁRIA deverá implementar unidades operacionais que serão bens reversíveis do Consórcio de Municípios, ao final do Contrato. Assim, as unidades deverão ter relação direta com o Plano de Operação que deverá ser apresentado pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

Os Indicadores de Investimentos estão estruturados conforme o seguinte:

- ✓ II-01 - Implantação dos Transbordos;
- ✓ II-02 - Implantação das Unidades de Processamento;
- ✓ II-03 - Implantação das Unidades de Apoio às Cooperativas;
- ✓ II-04 - Implantação de Aterro Sanitário.

3.1.1. Indicador de Investimentos II-01 - Implantação dos Transbordos

a) Conceituação Técnica

O escopo do Indicador refere-se à implantação do sistema de captação dos resíduos dos Municípios em Unidades de Transbordo, CTs e UVR.

O propósito da implantação do Transbordo é receber os resíduos sólidos urbanos dos Municípios incluídos na rota tecnológica, de modo a eliminar a disposição em lixão ou aterro controlado e minimizar o custo global de transporte até um aterro sanitário.

Os Transbordos deverão ser implantados em áreas a serem definidas no Plano de Operação, cujos terrenos deverão ser adquiridos pela CONCESSIONÁRIA. Caso ocorra necessidade de desapropriação, essa será realizada pelo PODER CONCEDENTE e pagos pela CONCESSIONÁRIA.

O sistema de captação deverá ser estruturado de forma que os veículos de coleta de nenhum Município necessitem deslocar-se mais do que 50 km desde seu centro, em estrada pavimentada.

O Sistema de Transbordo deverá ser implantado até o final do Ano 2.

As demais unidades operacionais poderão compor o sistema de captação, não sendo obrigatório o uso de Transbordos para todos os Municípios.

b) Avaliação do Indicador de Desempenho

A avaliação do Indicador de Desempenho relativo aos Investimentos se dará pelo cumprimento das etapas de construção civil e de montagem de equipamentos, para cada Transbordo, dentro do prazo previsto no Plano de Implantação de Unidades Operacionais aprovado.

Ocorrendo atraso na disponibilização de unidades para a operação, sem motivo justificado e aprovado pelo PODER CONCEDENTE, não serão computadas na remuneração, as correspondentes parcelas mensais, entre o mês previsto para a entrega e o mês anterior ao da efetiva conclusão da Unidade.

Após a implantação de cada unidade, passarão a ser liberadas as parcelas percentuais da remuneração.

3.1.2. Indicador de Investimentos II-02 - Implantação das Unidades de Processamento

a) Conceituação Técnica

O escopo do Indicador compreende a implantação do sistema de processamento de resíduos que garanta o atendimento às metas de redução de rejeitos destinados ao aterro, estabelecidas na operação.

O propósito da implantação do sistema de processamento é receber os resíduos sólidos urbanos dos Transbordos e diretamente de alguns Municípios, de modo a eliminar a disposição em lixão ou aterro controlado e minimizar o custo global de transporte até um aterro sanitário.

O sistema de processamento será composto por Unidades de Triagem_Mecânica e por Unidades de Tratamento Biológico, em conformidade com a Rota Tecnológica a ser definida pela CONCESSIONÁRIA, no Plano de Operação.

O sistema de processamento deverá ser implantado até o final do Ano 2.

b) Avaliação do Indicador de Desempenho

A avaliação do Indicador de Desempenho relativo aos Investimentos se dará pelo cumprimento das etapas de disponibilização para operação do Sistema.

Ocorrendo atraso na disponibilização de unidades para a operação, sem motivo justificado e aprovado pelo PODER CONCEDENTE, não serão computadas na remuneração, as correspondentes parcelas mensais, entre o mês previsto para a entrega e o mês anterior ao da efetiva conclusão da Unidade.

Após a implantação de cada unidade, passarão a ser liberadas as parcelas percentuais da remuneração.

3.1.3. Indicador de Investimentos II-03 - Implantação das Unidades de Apoio às Cooperativas

a) Conceituação Técnica

Em pesquisa efetuada em questionários e pela internet, foram identificadas as Associações de Catadores constantes na tabela, a seguir.

O escopo do Indicador compreende a adequação ou implantação de Unidades de Apoio às Cooperativas e Associações de Catadores indicadas pelo PODER CONCEDENTE.

Cooperativas e Associações de Catadores

Município	Existência de Associação	Quantidade de Pessoas	Identificação	Localização
Abaeté	Associação	-	Baixada na Receita Federal	Não Informada
Araújos	-	-	-	Não Possui
BambuÍ	Associação	2	APAMA - Associação dos Papeleiros e Amigos do Meio Ambiente	Rua Santos Dumont, na altura do número 1.310
Biquinhas	-	-	-	Não Possui
Bom Despacho	Cooperativa	Não Informada	RECICLABOM - Cooperativa de Trabalho de Catadores de Materiais Recicláveis de Bom Despacho	Rua Guiné Bissau, 50
Carmo do Cajuru	Associação	-	RECICARMO - Cajuru - Associação de Catadores de Material Reciclável de Carmo do Cajuru	Avenida Marfim, 686, Bairro Industrial II
Cedro do Abaeté	-	-	-	Não Possui
Conceição do Pará	Não Informada	-	Sem Dados	Não Informada
Córrego Danta	-	-	-	Não Possui
Divinópolis	Associação	Não Informada	ASCADI - Associação dos Catadores de Materiais Recicláveis de Divinópolis	Avenida Autorama, altura do número 650 (atrás da Brittos Pneus)
Dores do Indaiá	Não Informada	-	Área com Resíduos	Não Informada
Estrela do Indaiá	-	-	-	Não Possui
Igaratinga	-	-	-	Não Possui
Leandro Ferreira	-	-	-	Não Possui
Luz	Associação	-	RELUZ - Associação dos Catadores de Materiais Recicláveis de Luz	Rua das Mangueiras, 70, Bairro Novo Oriente
Maravilhas	-	-	-	Não Possui
Martinho de Campos	-	-	-	Não Possui
Moema	-	-	-	Não Possui

Cooperativas e Associações de Catadores

Município	Existência de Associação	Quantidade de Pessoas	Identificação	Localização
Morada Nova de Minas	-	-	-	Não Possui
Onça de Pitangui	-	-	-	Não Possui
Paineiras	-	-	-	Não Possui
Papagaios	Associação	-	ASCAMRRP - Associação dos Catadores de Materiais Recicláveis Regional de Papagaios	Não Informada
Pequi	-	-	-	Não Possui
Perdigão	-	-	-	Não Possui
Pitangui	Associação	3	ASCAT - Associação dos Catadores de Material Reciclável de Pitangui	Estrada Velho da Taipa, na altura do número 1.450
Pompéu	Associação	-	ASCAPEU - Associação de Catadores de Papel, Papelão e Material Reaproveitável do Município de Pompéu	Rua 13 de Maio, 53, Nossa Senhora de Fátima
Quartel Geral	-	-	-	Não Possui
Santo Antônio do Monte	Associação	5	ASCASAM - Associação dos Catadores de Materiais Recicláveis de Santo Antônio do Monte	Rua Geraldo de Abreu, 621
São Gonçalo do Pará	Associação	-	ASCAM - Associação Sãogonçalense dos Catadores de Materiais Recicláveis	Rodovia AMG- 320, km 2
São Sebastião do Oeste	Não Informada	-	Sem Dados	Não Informada
Serra da Saudade	Não Informada	-	Sem Dados	Não Informada

Elaboração: PLANOS ENGENHARIA

O escopo do Indicador compreende a adequação ou implantação de Unidades de Apoio às Cooperativas/Associações de Catadores, estas e outras indicadas pelo PODER CONCEDENTE.

O propósito da implantação da Unidade é oferecer infraestrutura, compreendendo a construção civil e os equipamentos, para que as Cooperativas/Associações de Catadores, selecionadas para cada local, possam executar adequadamente a separação dos materiais recicláveis.

Não faz parte do escopo do referido indicador a aquisição dos terrenos imobiliários. Os terrenos para instalação das Unidades de Apoio às Cooperativas e Associações de Catadores serão indicados pelo CIAS, priorizando-se a adequação e melhoria dos espaços já utilizados para este fim e a construção de novas unidades quando necessário.

Os tipos de galpões e os respectivos equipamentos mínimos a serem disponibilizados para as Cooperativas estão descritos a seguir:

- ✓ GGP: Galpão de Grande Porte, para o atendimento da população entre 100 e 250 mil habitantes
 - Mínimo de 2.000 m² de área livre para a produção, piso pavimentado e concreto armado para a movimentação de cargas;
 - Duas esteiras elevadas (25 m), com alimentação mecânica (minicarregadeira ou garra);
 - Prensa horizontal para os plásticos, com alimentação por esteira;
 - Prensa horizontal para os papéis, alimentação por esteira;
 - Duas prensas verticais polivalentes;
 - Quatro balanças de plataforma para a pesagem de fardos (capacidade de 2.000 kg);
 - Duas empilhadeiras GLP, tracionadas, com pneus maciços;
 - Uma balança rodoviária ou acesso a uma.

- ✓ GMP: Galpão de Médio Porte, para o atendimento de Municípios com população entre 50 e 100 mil habitantes
 - Mínimo de 1.000 m² de área livre para a produção, piso pavimentado e concreto armado para a movimentação de cargas;
 - Uma esteira elevada (25 m), com alimentação mecânica (minicarregadeira ou garra);
 - Prensa horizontal polivalente, com alimentação por esteira;
 - Duas prensas verticais polivalentes;

- Três balanças de plataforma para a pesagem de fardos (capacidade de 2.000 kg);
- Uma empilhadeira GLP, tracionada, com pneus maciços;
- Acesso a uma balança rodoviária compartilhada.

- ✓ GPP: Galpão de Pequeno Porte, para o atendimento de Municípios com população entre 20 e 50 mil habitantes
 - Mínimo de 700 m² de área livre para a produção, piso pavimentado e concreto armado para a movimentação de cargas;
 - Uma esteira de 25 m (minicarregadeira ou garra);
 - Quatro prensas verticais polivalentes;
 - Três balanças de plataforma para a pesagem de fardos (capacidade de 1.000 kg);
 - Uma empilhadeira GLP, tracionada, com pneus maciços;
 - Acesso a uma balança rodoviária compartilhada.

- ✓ ER: Entrepasto de Recebimento, para o atendimento de Municípios com menos de 20 mil habitantes
 - Mínimo de 400 m² de área livre para a produção;
 - 4 mesas de triagem de 2 m por 1,2 m, como caixa de triagem a 1 m de altura;
 - Duas prensas verticais polivalentes;
 - Duas balanças de plataforma para a pesagem de fardos (capacidade de 1.000 kg);
 - Uma balança de pesagem de materiais triados - capacidade de 500 kg/precisão de 50 g;
 - Uma empilhadeira elétrica;
 - Acesso a uma balança rodoviária compartilhada.

- ✓ Galpão Central de Comercialização (GCC)
 - Galpão com, no mínimo, 2.000 m de área útil de produção, com piso pavimentado para a circulação de caminhões carregados;
 - Duas empilhadeiras GLP, tracionárias;
 - Um caminhão Bitruck com carroceria grade baixa para o transporte de cargas secas de fardos de multimateriais, com capacidade até 22 t;
 - Balança rodoviária.

As Unidades deverão ser implantadas conforme orçamento pré-estabelecido para esta atividade e o Plano de Implantação da CONCESSIONÁRIA a ser aprovado pelo CIAS, nas quantidades anuais predefinidas nos quadros a seguir, de acordo com a localização dentro da malha de atendimento proposta pela CONCESSIONÁRIA e aprovada pelo CIAS e quantitativo de resíduos por Município.

Quantitativo Anual de Implantação das Unidades

Item	Total (un)	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5	Ano 6	Ano 7
GGP	1			1				
GMP	1		1					
GPP	5		1	1	1	1	1	
ER	15	2	2	3	2	2	2	2
GCC	1	1						

Caso seja de interesse do PODER CONCEDENTE, poderá haver mudanças nos quantitativos das Unidades indicadas, desde que se respeite o orçamento total previsto para este indicador.

Toda a operação, gestão e administração destes espaços ficará a cargo das Associações e Cooperativas de Catadores;

A CONCESSIONÁRIA deverá oferecer o devido treinamento, suporte técnico, garantia de funcionamento e capacitação para que as Associações ou Cooperativas possam operar as Unidades.

b) Avaliação do Indicador de Desempenho

A avaliação do Indicador de Desempenho relativo aos Investimentos se dará pelo cumprimento das etapas de construção civil e de montagem de equipamentos, para cada Unidade de Apoio às Cooperativas, dentro do prazo de construção de cada instalação, previsto no Plano de Implantação de Unidades Operacionais já aprovado.

Ocorrendo atraso na disponibilização de unidades para a operação, sem motivo justificado e aprovado pelo PODER CONCEDENTE, não serão computadas na remuneração, as correspondentes parcelas mensais, entre o mês previsto para entrega e o mês anterior ao da efetiva conclusão da Unidade.

Após a implantação de cada unidade, passarão a ser liberadas as parcelas percentuais da remuneração.

3.1.4. Indicador de Investimentos II-04 - Implantação de Aterro Sanitário

a) Conceituação Técnica

O escopo do Indicador compreende a implantação de Aterro Sanitário, de acordo com o projeto a ser aprovado pelo PODER CONCEDENTE e estruturado para receber os rejeitos resultantes dos tratamentos ocorridos nas instalações operacionais.

O Aterro Sanitário será composto por:

- ✓ Portaria, com balança rodoviária e edificação de controle;
- ✓ Infraestrutura viária interna e cercamento do terreno;
- ✓ Área de recebimento de rejeitos, com células devidamente impermeabilizadas;
- ✓ Sistemas de captação e de tratamento de efluentes;
- ✓ Sistema de captação e queima (ou beneficiamento) de gás;
- ✓ Instalações administrativas de apoio.

O Aterro Sanitário deverá ser implantado até o final do Ano 3, no mesmo local da UVR, em terreno a ser adquirido pela CONCESSIONÁRIA ou indicado pelo Poder Concedente, preferencialmente no município de Divinópolis. A CONCESSIONARIA deverá indenizar o PODER CONCEDENTE pelo uso do terreno, conforme regra do Edital, em caso de cessão de terreno público. Caso ocorra necessidade de desapropriação, essa será realizada pelo PODER CONCEDENTE e paga pela CONCESSIONÁRIA.

b) Avaliação do Indicador de Desempenho

A avaliação do Indicador de Desempenho relativo aos Investimentos se dará pelo cumprimento das etapas de construção civil, de montagem de equipamentos fixos e de mobilização de equipamentos móveis, dentro do prazo para o início de operação previsto no Plano de Implantação já aprovado.

Ocorrendo atraso na disponibilização de unidades para a operação, sem motivo justificado e aprovado pelo PODER CONCEDENTE, não serão computadas na remuneração, as correspondentes parcelas mensais, entre o mês previsto para a entrega e o mês anterior ao da efetiva conclusão da Unidade.

Após a implantação de cada unidade, passarão a ser liberadas as parcelas percentuais da remuneração.

3.2. Indicadores Operacionais - IOs

Referem-se às condições adequadas de recebimento de resíduos e de operação das Unidades Operacionais, e estão assim estruturados:

- ✓ IO-01 - Operação das Unidades de Captação de Resíduos / Transbordos;
- ✓ IO-02 - Operação das Unidades de Processamento;
- ✓ IO-03 - Operação e Disponibilidade do Aterro Sanitário / Destinação Final.

3.2.1. Indicador Operacional - IO-01 – Operação das Unidades de Captação de Resíduos/Transbordos

a) Conceituação Técnica

A Concessionária deverá estabelecer a estrutura de captação e Transbordos de resíduos no Plano de Trabalho. Este Indicador regula as condições de adequada disponibilidade e correto atendimento aos veículos cadastrados, na descarga de resíduos nos Transbordos, Centrais de Triagem e Unidade de Valorização de Resíduos da CONCESSIONÁRIA, envolvendo os seguintes requisitos:

- ✓ Obediência aos horários de funcionamento da Unidade;
- ✓ Condições normais de funcionamento dos equipamentos de pesagem;
- ✓ Facilidade de movimentação dos veículos para a descarga;

- ✓ Condições adequadas de higiene e limpeza do fosso de resíduos;
- ✓ Condições adequadas de higiene e limpeza das instalações sanitárias.

Para o atendimento a esses requisitos, a operação das unidades compreenderá a identificação do veículo autorizado, a origem, a facilidade de pesagem, os horários de entrada e saída e os respectivos pesos, além de apoio às manobras e ao descarregamento.

b) Avaliação do Indicador de Desempenho

A Avaliação de Desempenho de cada Unidade Operacional será feita por meio de registros dos padrões de atendimento, operação e de higiene e limpeza, inseridos no sistema de monitoramento, em tempo real, e da sua operação diária, confrontando-os com o Plano de Trabalho.

Os registros deverão ser disponibilizados, em tempo real, para o PODER CONCEDENTE.

Os Registros de Irregularidades (RIs) serão identificados, quando:

- ✓ Não for obedecido o horário de funcionamento, prejudicando o acesso de veículos com resíduos;
- ✓ A balança não estiver operando e sem equipamento alternativo de pesagem;
- ✓ Forem verificadas condições inadequadas para a manobra dos veículos com resíduos;
- ✓ For verificado um volume de resíduos armazenados acima do limite estabelecido;
- ✓ Forem registradas condições inadequadas de higiene e limpeza das instalações e pátios e, não havendo ação corretiva da CONCESSIONÁRIA, em um prazo de até 24 horas da comunicação.

Cada um desses fatores corresponde a 20% de cada Registro de Irregularidade.

Cada dia operacional representará um registro no sistema.

Da análise dos registros, serão verificadas as irregularidades validadas e determinada a faixa de variação do registro de irregularidade, em relação aos atendimentos no período e a consequente porcentagem de desconto de remuneração do item, conforme descritos a seguir.

A pontuação do Indicador de Desempenho de Disponibilidade e Atendimento nas Unidades Operacionais (IDA) será obtida pela somatória do produto de cada Irregularidade pela respectiva incidência.

A pontuação do Indicador de Desempenho afetará a Remuneração deste Item na respectiva unidade, gerando um desconto, como segue:

Indicador de Desempenho de Disponibilidade e Atendimento e Desconto de Remuneração

Pontuação do IDA	% de Desconto da Remuneração do Item
$0\% \leq \text{IDA} < 5\%$	0,0%
$5\% \leq \text{IDA} < 15\%$	2,5%
$15\% \leq \text{IDA} \leq 30\%$	5,0%
$\text{RI} > 30\%$	10,0%

Elaboração: PLANOS ENGENHARIA

O Desconto será calculado sobre a Incidência do item Operação da Unidade Operacional, com foco na formação da remuneração mensal da CONCESSIONÁRIA, atualizada para os meses de medição da Meta e efetivado no trimestre subsequente.

3.2.2. Indicador Operacional - IO-02 - Operação das Unidades de Processamento

a) Conceituação Técnica

Todas as ações planejadas para a aplicação na Concessão voltada ao tratamento e destinação final dos Resíduos Sólidos Urbanos (RSUs) de origem domiciliar, para os Municípios integrantes do Consórcio Intermunicipal de Aterro Sanitário do Centro-Oeste Mineiro - CIAS Centro-Oeste, têm por objeto a substituição dos atuais lixões e aterros controlados, por um sistema de recebimento, transporte, tratamento e, após a seleção e o tratamento, a destinação final ambientalmente adequada dos rejeitos.

Composta por sistemas de captação dos resíduos e de processamento, a rota tecnológica e a estruturação das instalações buscam um adequado aproveitamento dos resíduos e a consequente diminuição dos resíduos levados ao aterro.

Essa redução será determinada pela diferença de peso entre as frações secas e orgânicas recuperadas, após o processamento total de RSUs processados.

Considerando a quantidade de Municípios, o recebimento de RSUs em várias instalações, a movimentação de resíduos e materiais entre essas instalações a serem definidas pela Rota Tecnológica e a segregação de materiais recicláveis em vários locais e etapas do processo, o compute da redução de peso entre os RSUs recebidos e os rejeitos levados ao aterro deve ser feito por meio de pesagens de controle na captação e na destinação final, com uma cuidadosa organização dos resultados.

Os parâmetros e metas destes Indicadores, referentes à redução esperada após o processamento.

b) Indicadores

b.1) Avaliação do Indicador de Desempenho para a Redução da quantidade de Resíduos e Rejeitos encaminhados para disposição final

Este Indicador representa a redução da quantidade de resíduos e rejeitos encaminhados para disposição final ambientalmente adequada:

$$\% \text{Redução} = \left(1 - \frac{M_{RES}}{M_{RSU}}\right) \times 100$$

Onde:

- ✓ M_{RES} : Massa de Resíduos e Rejeitos encaminhados para disposição final (t/mês);
- ✓ M_{RSU} : Massa de Resíduos Sólidos Urbanos manejada (t/mês).

Este indicador será avaliado a partir do Ano 3. A periodicidade de avaliação será mensal.

As metas para este Indicador foram assim determinadas:

Metas do Indicador de Desempenho para a Redução de Resíduos e Rejeitos

Ano da Concessão	Ano 3	Ano 5	Ano 9	Ano 13	Ano 17
Ano referência	2026	2028	2032	2036	2040
Meta deste Indicador	14,3%	26,7%	39,1%	51,5%	63,9%
Planares – Região Sudeste (valor referencial)	14,3%	26,7%	39,1%	51,5%	63,9%

Elaboração: PLANOS ENGENHARIA

b.2) Avaliação do Indicador de Desempenho para a Recuperação de Recicláveis Secos

Este Indicador representa a redução de resíduos recicláveis secos enviados ao aterro sanitário e é calculado através da seguinte fórmula:

$$\% \text{Redução} = \left(\frac{M_{FS}}{M_{RSU}} \right) \times 100$$

Onde:

- ✓ M_{FS} : Massa de Resíduos Recicláveis Secos (t/mês);
- ✓ M_{RSU} : Massa de Resíduos Sólidos Urbanos manejada (t/mês).

Este indicador será avaliado a partir do Ano 3. A periodicidade de avaliação será mensal.

As metas para este Indicador foram assim determinadas:

Metas do Indicador de Desempenho para a Recuperação de Recicláveis Secos

Ano da Concessão	Ano 3	Ano 5	Ano 9	Ano 13	Ano 17
Ano referência	2026	2028	2032	2036	2040
Meta deste Indicador	6,6%	11,4%	16,2%	21,0%	25,8%
Planares – Região Sudeste (valor referencial)	6,6%	11,4%	16,2%	21,0%	25,8%

Elaboração: PLANOS ENGENHARIA

b.3) Avaliação do Indicador de Desempenho para a Recuperação da Fração Orgânica

Este Indicador representa a redução de resíduos sólidos úmidos (orgânicos) enviados ao aterro sanitário e é calculado através da seguinte fórmula:

$$\% \text{Redução} = \left(\frac{M_{FO}}{M_{RSU}} \right) \times 100$$

Onde:

- ✓ M_{FO} : Massa de Resíduos Orgânicos (t/mês);
- ✓ M_{RSUP} : Massa de Resíduos Sólidos Urbanos manejada (t/mês).

Este indicador será avaliado a partir do Ano 10. A periodicidade de avaliação será mensal.

As metas para este Indicador de Desempenho foram assim estabelecidas:

Metas do Indicador de Desempenho para a Recuperação da Fração Orgânica

Ano da Concessão	Ano 3	Ano 5	Ano 10	Ano 13	Ano 17
Ano referência	2026	2028	2033	2036	2040
Meta deste Indicador	-	-	10,8%	14,4%	18,1%
Planares – Região Sudeste (valor referencial)	3,6%	7,2%	10,8%	14,4%	18,1%

Elaboração: PLANOS ENGENHARIA

b.4) Avaliação do Indicador de Desempenho para a Recuperação e Aproveitamento de Biogás Gerado

Este Indicador de Desempenho objetiva representar o aumento da recuperação e aproveitamento energético de Biogás captado e pode ser calculado através da seguinte fórmula:

$$\% \text{Recuperação} = \frac{V_{BR}}{V_{BG}} \times 100$$

Onde:

- ✓ V_{BR}: Vazão de Biogás recuperado e aproveitado energeticamente (Nm³/mês);
- ✓ V_{BG}: Vazão de Biogás Gerado (Nm³/mês).

Este indicador será avaliado a partir do Ano 10. A periodicidade de avaliação será mensal.

As metas de atingimento para este Indicador de Desempenho foram definidas conforme a tabela, a seguir:

Metas do Indicador de Desempenho para a Recuperação e Aproveitamento de Biogás Gerado

Ano da Concessão	Ano 3	Ano 5	Ano 10	Ano 13	Ano 17
Ano referência	2026	2028	2033	2036	2040
Meta deste Indicador	-	-	26,4%	49,5%	63,4%
Planares – Brasil (valor referencial)	16,8%	23,9%	26,4%	49,5%	63,4%

Elaboração: PLANOS ENGENHARIA

c) Porcentagem de Atingimento da Meta e Penalidade

Por conta do não atingimento da porcentagem de redução vigente no trimestre, será efetuado o desconto de remuneração de acordo com a tabela, a seguir.

Fator de Desconto de Remuneração

% de Atingimento da Meta	% de Desconto de Remuneração do Item
95% ≤ Meta ≤ 100%	0,0%
85% ≤ Meta < 95%	2,5%
70% ≤ Meta < 85%	5,0%
Meta < 70%	10,0%

Elaboração: PLANOS ENGENHARIA

O Desconto será calculado sobre a Incidência do item Operação das Unidades de Captação de Resíduos e de Processamento, na formação da remuneração mensal da CONCESSIONÁRIA, atualizada para os meses de medição da Meta e efetivado no trimestre subsequente.

3.2.3. Indicador Operacional - IO-03 - Operação e Disponibilidade do Aterro Sanitário Final

a) Conceituação Técnica

Este Indicador regula as condições de adequada disponibilidade e correto atendimento aos veículos cadastrados, na descarga de resíduos no Aterro Sanitário da CONCESSIONÁRIA, envolvendo os seguintes requisitos:

- ✓ Obediência aos horários de funcionamento da Unidade;
- ✓ Condições normais de funcionamento dos equipamentos de pesagem;
- ✓ Facilidade de movimentação dos veículos para a descarga;
- ✓ Condições adequadas de higiene e limpeza das instalações sanitárias.

Para o atendimento a esses requisitos, a operação do Aterro compreenderá a identificação do veículo autorizado, a origem, a facilidade de pesagem, os horários de entrada e saída e os respectivos pesos, além de apoio às manobras e ao descarregamento.

Até a Implantação e início da operação efetiva do Aterro, será avaliado o cumprimento da disposição de resíduos e rejeitos ambientalmente adequada pela CONCESSIONÁRIA, em Aterros de Terceiros.

b) Avaliação do Indicador de Desempenho

A Avaliação de Desempenho Operacional será feita por meio de registros dos padrões de atendimento, operação e de higiene e limpeza, inseridos no sistema de monitoramento, em tempo real, e da sua operação diária, confrontando-os com o Plano de Trabalho.

Os registros deverão ser disponibilizados, em tempo real, para o PODER CONCEDENTE.

Os Registros de Irregularidades (RIs) serão identificados, quando:

- ✓ Não for obedecido o horário de funcionamento, prejudicando o acesso de veículos com resíduos;

- ✓ A balança não estiver operando e sem equipamento alternativo de pesagem;
- ✓ Forem verificadas condições inadequadas para a manobra dos veículos com resíduos;
- ✓ For verificado um volume de resíduos destinados acima do limite estabelecido;
- ✓ Forem registradas condições inadequadas de higiene e limpeza das instalações e pátios e, não havendo ação corretiva da CONCESSIONÁRIA, em um prazo de até 24 horas da comunicação.

Cada um desses fatores corresponde a 20% de cada Registro de Irregularidade.

Cada dia operacional representará um registro no sistema.

Da análise dos registros, serão verificadas as irregularidades validadas e determinada a faixa de variação do registro de irregularidade, em relação aos atendimentos no período e a conseqüente porcentagem de desconto de remuneração do item, conforme descritos a seguir.

A pontuação do Indicador de Desempenho de Disponibilidade e Atendimento na Unidade Operacional (IDA) será obtida pela somatória do produto de cada Irregularidade pela respectiva incidência.

A pontuação do Indicador de Desempenho afetará a Remuneração deste Item na respectiva unidade, gerando um desconto, como segue:

Indicador de Desempenho de Disponibilidade e Atendimento e Desconto de Remuneração

Pontuação do IDA	% de Desconto da Remuneração do Item
$0\% \leq IDA < 5\%$	0,0%
$5\% \leq IDA < 15\%$	2,5%
$15\% \leq IDA \leq 30\%$	5,0%
$RI > 30\%$	10,0%

Elaboração: PLANOS ENGENHARIA

O Desconto será calculado sobre a Incidência do item Operação da Unidade Operacional, com foco na formação da remuneração mensal da CONCESSIONÁRIA, atualizada para os meses de medição da Meta e efetivado no trimestre subsequente.

3.3. Indicadores Socioambientais - ISs

Os Indicadores Socioambientais referem-se às ações de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA e que, de maneira direta ou indireta, promoverão melhorias aos operadores, munícipes e meio ambiente. Estão estruturados como segue:

- ✓ IS-01 - Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC;
- ✓ IS-02 - Programa de Educação Ambiental;
- ✓ IS-03 - Programa de Capacitação Profissional;
- ✓ IS-04 - Apoio às Cooperativas e Associações de Catadores.

3.3.1. Indicador Socioambiental - IS-01 - Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC

a) Conceituação Técnica

Entende-se por cliente todas as pessoas que direta ou indiretamente tenham ligação com os serviços a serem prestados pela CONCESSIONÁRIA.

As diretrizes propostas para o Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC, em relação aos serviços que está se propondo a prestar, fundamentar-se-ão nos seguintes princípios:

- ✓ Todos os serviços a serem prestados serão devidamente planejados e avaliados, sob a ótica de uma Política de Gestão da Qualidade;
- ✓ Os serviços obedecerão aos mais altos padrões de qualidade, tendo como meta constante o bom atendimento aos clientes;
- ✓ Os ambientes e canais de atendimento serão planejados e estruturados com foco em acessibilidade, comodidade, agilidade e conforto.

Considerando os Municípios integrantes do Consórcio Municipal, a quantidade e localização das Unidades Operacionais e o tipo de serviço objeto da Concessão, está sendo proposta uma estratégia multicanal que, necessariamente, promoverá a atuação desses fundamentos, visando propiciar que os clientes utilizem os canais eletrônicos, eliminando a necessidade do atendimento presencial.

Em todos os canais de comunicação a serem disponibilizados, os interessados deverão ser bem recebidos e auxiliados quanto à resolução de suas demandas.

A CONCESSIONÁRIA deverá implantar o Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC, de modo a agilizar a prestação de quaisquer informações de interesse dos usuários, que poderão ser obtidas através de consultas informatizadas, como adotará, também, procedimentos operacionais destinados a acelerar o tempo de prestação de serviços, para proporcionar uma eficiência máxima no atendimento aos cidadãos.

a.1) Tipos de Atendimento que Serão Prestados

O SAC a ser implantado pela CONCESSIONÁRIA deverá ser operado durante todo o período de vigência do Contrato e fundamentado nos seguintes tipos de serviços:

- ✓ Atendimento telefônico;
- ✓ Site de relacionamento;
- ✓ Pesquisas de satisfação.

Os relatórios mensais das demandas atendidas deverão estar registrados no software de controle de reclamações/sugestões, permanentemente à disposição do PODER CONCEDENTE.

a.1.1) Atendimento telefônico

A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar um Call Center, com funcionamento em horário comercial (8:00h às 18:00h), com no mínimo 50% de atendimento por pessoa, não automatizado, para o atendimento a qualquer tipo de solicitação, seja de serviços ou de esclarecimentos, gerada dentro da área de abrangência da Concessão.

Para que o atendimento ocorra de maneira eficiente, os funcionários do Call Center deverão ser submetidos a treinamentos específicos para esse tipo de atividade e a eles fornecendo fonte de informações de rápida pesquisa, uma vez que este aspecto é responsável pela padronização do serviço e unificação da cultura organizacional.

a.1.2) Site de relacionamento

Os usuários deverão contar com uma estrutura tecnológica, com vantagens e facilidades para atender às necessidades de forma ágil, segura e sem a necessidade de deslocamento.

Assim, a CONCESSIONÁRIA deverá implantar um site moderno, de fácil navegação e com interface suficientemente amigável para qualquer interessado, visando:

- ✓ Fornecer os dados da CONCESSIONÁRIA, bem como informações sobre a abrangência e detalhes de sua atuação;
- ✓ Apresentar informações sobre os serviços de sua responsabilidade, em particular localização e condições de funcionamento das unidades de recebimento de resíduos, além de dados de interface com a população;
- ✓ Oferecer serviços on-line aos interessados, para a solicitação de demandas;
- ✓ Informar quais documentos podem ser necessários para orientar ou processar a solução à demanda;
- ✓ Otimizar a forma de contato virtual dos usuários e cidadãos com a CONCESSIONÁRIA e vice-versa;
- ✓ Aumentar a satisfação, segurança e confiabilidade dos usuários com relação aos serviços prestados.

A CONCESSIONÁRIA deverá, ainda, disponibilizar um canal de Ouvidoria Virtual, através do qual os usuários poderão apresentar as suas sugestões e reclamações, utilizando um formulário específico.

No site deverão ser apresentadas as informações sobre os diversos canais de relacionamento com a CONCESSIONÁRIA, além de um quadro interativo para a localização dos endereços. Nesta ferramenta digital estará acessível, também, o formulário de contato “Fale Conosco”.

a.1.3) Pesquisas de Satisfação

Deverão ser realizadas pesquisas periódicas de satisfação, com os quesitos de sugestão de melhorias para a prestação dos serviços, elaboradas considerando a modalidade de atendimento.

a.2) Software de Gestão, Monitoramento e Rastreamento

Compondo um segundo recurso do SAC, deverá ser implantado um sistema informatizado de controle de ligações, permitindo a supervisão, o monitoramento e o controle da quantidade de atendimentos/chamadas realizados, tempo médio em espera, tempo médio da ligação, bem como o registro do contato.

O acesso rápido e eficiente aos dados necessários para a prestação de serviços ao cliente será imprescindível para o entendimento das reclamações por região, propiciando as tomadas de decisão quanto à melhoria da realização dos serviços, o que ficará facilitado se tais informações estiverem disponíveis e acessíveis, mesmo que estejam armazenadas em um único local ou não.

A partir do sistema informatizado, a CONCESSIONÁRIA ainda poderá acompanhar o atendimento realizado, tendo a oportunidade de intervir prontamente em eventuais desvios identificados, pois este sistema permitirá monitorar qualitativamente os atendimentos.

O sistema de gestão dos atendimentos possibilitará o controle de chamadas por atendente, o tempo médio das ligações e das pausas realizadas, por tipo de pausa.

Além disso, esse sistema de gestão permitirá, também, o registro das ligações recebidas.

Nos casos de não efetivação do atendimento/desistência, a CONCESSIONÁRIA deverá efetuar o retorno da ligação (por meio do registro do número de telefone efetuado pelo sistema), visando à garantia ao atendimento das necessidades do interessado, sua satisfação, confiança e credibilidade na prestação de serviços.

O prazo para a implantação do Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC é de 6 meses após a assinatura do Contrato.

A Concessionária deverá implementar sistema software e hardware de rastreamento veicular da frota de caminhões, todos os caminhões utilizados para transporte dos resíduos deverão possuir rastreadores, permitindo o acesso do PODER CONCEDENTE aos principais indicadores para monitoramento em tempo real dos serviços prestados

(*dashboard*/painel de monitoramento), como localização dos automóveis, rotas percorridas, quilometragem percorrida, pesagens realizadas nos pontos de transbordo e coleta, dentre outros.

b) Avaliação do Indicador de Desempenho

A forma de avaliação do desempenho da CONCESSIONÁRIA, referente ao Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC, será feita através da fiscalização, pelo PODER CONCEDENTE, do cumprimento dos prazos máximos para o atendimento às solicitações. Essa medida, será o percentual de situações atendidas dentro dos prazos estabelecidos, em relação ao número total de solicitações procedentes no período, cuja solução for de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA e comporá 40% do índice de Atendimento ao Cliente.

A Pesquisa de Satisfação do Cliente será o instrumento de avaliação geral de qualidade, e comporá 60% do índice de Atendimento ao Cliente.

Esse parâmetro, denominado de Índice de Atendimento ao Cliente (IAC), utilizada a seguinte fórmula:

$$\text{IAC} = 40\% (\text{reclamações não atendidas}) + 60\% (\text{pesquisa de satisfação})$$

A pontuação mensal para o IAC será ordenada nas seguintes faixas:

- ✓ $85\% < \text{IAC} \leq 100\%$;
- ✓ $70\% < \text{IAC} \leq 85\%$;
- ✓ $50\% < \text{IAC} \leq 70\%$;
- ✓ $0\% \leq \text{IAC} \leq 50\%$.

A Pontuação do Indicador de Desempenho será considerada na Remuneração deste Serviço, podendo gerar um desconto, como segue:

Índice de Atendimento ao Cliente e Desconto de Remuneração

Pontuação do IAC	% de Desconto de Remuneração do Item
$85\% < \text{IAC} \leq 100\%$	0,0%
$70\% < \text{IAC} \leq 85\%$	2,5%
$50\% < \text{IAC} \leq 70\%$	5,0%

Pontuação do IAC	% de Desconto de Remuneração do Item
$0\% \leq \text{IAC} \leq 50\%$	10,0%

O Desconto será calculado sobre a Incidência do item Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC, na formação da remuneração mensal da CONCESSIONÁRIA, atualizada para os meses de medição da Meta e efetivado no trimestre subsequente.

3.3.2. Indicador Socioambiental - IS-02 - Programa de Educação Ambiental

a) Conceituação Técnica

A Lei Federal nº 9.795, de 27 de abril de 1999, dispõe sobre a educação ambiental e institui a Política Nacional de Educação Ambiental. Já em seu Artigo 1º, consta a seguinte conceituação: “Entendem-se por educação ambiental, os processos por meio dos quais o indivíduo e a coletividade constroem valores sociais, conhecimentos, habilidades, atitudes e competências voltados à conservação do meio ambiente, bem de uso comum do povo, essencial à sadia qualidade de vida e sua sustentabilidade”.

Sendo responsável pela Concessão dos Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (RSUSs) de Origem Domiciliar, para os Municípios integrantes do Consórcio de Municípios, a CONCESSIONÁRIA desenvolverá uma forte interface com o meio ambiente, uma vez que atuará em importantes fases da gestão de resíduos sólidos urbanos, quais sejam, tratamento e destinação final ambientalmente adequada, além de apoiar a atuação de Cooperativas e Associações de Catadores, através do fornecimento de infraestrutura para a separação de materiais recicláveis.

O Plano de Educação Ambiental deverá contemplar um conjunto de atividades e ações educativas que visarão contribuir para a educação ambiental e a conscientização da população, envolvendo um dos maiores desafios socioambientais da atualidade, que está relacionado à questão do lixo. Através da comunicação em diversas formas e de outras ações, será buscado levar os munícipes a uma participação mais ativa e responsável, consolidando valores e comportamentos relacionados à gestão ambientalmente adequada dos resíduos sólidos urbanos.

O Plano de Educação Ambiental, a ser implementado pela CONCESSIONÁRIA, deverá adotar como premissa a formação de agentes multiplicadores e que suas ações sejam contínuas, transformadoras, críticas, emancipatórias e efetivas, priorizando os conceitos da não geração, da redução e do reaproveitamento de resíduos sólidos.

Para a elaboração do Plano de Educação Ambiental deverão ser considerados todos os princípios e conceitos definidos na já mencionada Política Nacional de Educação Ambiental, mas também na Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), com base na Lei Federal nº 12.305/2010, e nas legislações estadual e municipal aplicáveis.

a.1) Diretrizes

Como diretrizes do Plano de Educação Ambiental, a ser implementado e operado pela CONCESSIONÁRIA durante o prazo contratual, serão considerados:

- ✓ Fomento e viabilização de ações socioeducativas nas unidades de processamento, com foco na conservação ambiental;
- ✓ Apoio na promoção de participação da sociedade nos processos de educação ambiental;
- ✓ Promoção da formação continuada e a instrumentalização de educadores ambientais, entre outras.

a.2) Ações

O Programa de Educação Ambiental, a ser elaborado e implementado pela CONCESSIONÁRIA, deverá ser fundamentado nas seguintes ações:

- ✓ Ações sistemáticas e contínuas por todo o período contratual, realizando a comunicação de cunho educativo, relativas à coleta seletiva de materiais recicláveis, ao tratamento e disposição final de RSUSs, ressaltando os aspectos positivos da não geração, minimização, reutilização e reciclagem na economia e o ganho ambiental nos serviços de tratamento e destinação final;
- ✓ Sob a coordenação do Consórcio de Municípios e em consonância com as Prefeituras envolvidas, o desenvolvimento de campanhas educativas de

sensibilização e mobilização social junto aos munícipes e agentes multiplicadores em todas as etapas dos processos de reciclagem na fonte de geração, referentes aos serviços de coleta seletiva de materiais recicláveis e demais serviços com maior interface com a população. Estas campanhas serão de grande importância em razão do baixo índice de coleta seletiva atual e da praticamente ausência de Cooperativas e Associações de Catadores minimamente organizadas;

- ✓ Realização de campanhas específicas de educação ambiental em escolas de ensinos fundamental e médio;
- ✓ Visitas monitoradas às unidades operacionais da Concessão;
- ✓ Entrega de relatórios anuais comprobatórios das ações de educação ambiental previstas no respectivo cronograma;
- ✓ Deverá ser elaborado um cadastro detalhado dos usuários, identificando sua tipologia de geração de resíduos. Deverão ser identificados os grandes geradores e os tipos de resíduos.

b) Avaliação do Indicador de Desempenho

Este Indicador de Desempenho deverá avaliar as 5 ações integrantes do Plano de Educação Ambiental.

A forma de avaliação do Indicador de Desempenho da CONCESSIONÁRIA, referente à Educação Ambiental, será feita por meio da disponibilização de informações on-line e da fiscalização, sobre o cumprimento dos requisitos de cada ação, pelo PODER CONCEDENTE.

O Indicador de Desempenho de cada ação se dará pela pontuação, que avaliará o cumprimento da respectiva meta preestabelecida.

A pontuação mensal para o Índice de Atendimento de Cada Ação (ICA) será ordenada nas seguintes faixas:

- ✓ $85\% < ICA \leq 100\%$;
- ✓ $70\% < ICA \leq 85\%$;
- ✓ $50\% < ICA \leq 70\%$;
- ✓ $0\% \leq ICA \leq 50\%$.

Cada uma das ações corresponde a 20% do Indicador de Desempenho. A pontuação do Indicador de Desempenho do Programa de Educação Ambiental (Índice de Educação Ambiental - IEA) será obtida pela somatória do produto do Índice de Atendimento de Cada Ação (ICA) pelo percentual estabelecido.

A pontuação do Indicador de Desempenho será considerada na Remuneração deste Serviço, podendo gerar um desconto, como segue:

Índice de Educação Ambiental e Desconto de Remuneração

Pontuação do IEA	% de Desconto de Remuneração do Item
85% < IAC ≤ 100%	0,0%
70% < IAC ≤ 85%	2,5%
50% < IAC ≤ 70%	5,0%
0% ≤ IAC ≤ 50%	10,0%

O Desconto será calculado sobre a Incidência do item Programa de Educação Ambiental, na formação da remuneração mensal da CONCESSIONÁRIA, atualizada para os meses de medição da Meta e efetivado no trimestre subsequente.

3.3.3. Indicador Socioambiental - IS-03 - Programa de Capacitação Profissional

a) Conceituação Técnica

Sendo responsável pela Concessão em foco, a CONCESSIONÁRIA desenvolverá uma forte interface com o corpo técnico do Consórcio de Municípios envolvido no Sistema de Gestão de Resíduos, entendendo ser importante o desenvolvimento de apoio ao mesmo, no que se refere à fiscalização e regulação do Contrato.

O Programa de Capacitação Profissional a ser desenvolvido pela CONCESSIONÁRIA reveste-se de especial importância, uma vez que, ao longo da Concessão, certamente, ocorrerão dois fatos relevantes:

- ✓ A entrada de novos funcionários do Consórcio de Municípios, ou a substituição na equipe de gestão/fiscalização do Contrato;

- ✓ Novas tecnologias de informação ou detalhamentos técnicos ou de controle que implicarão na incorporação e divulgação de novas instruções.

O Plano de Capacitação Profissional, a ser implementado pela CONCESSIONÁRIA, deverá adotar como premissa a formação de corpo técnico do Consórcio de Municípios e, também, da própria CONCESSIONÁRIA, com conhecimentos específicos e que saibam consultar os manuais que serão elaborados para a capacitação.

Para a elaboração do Plano de Capacitação Profissional deverão ser considerados o detalhamento de todas as ações que serão desenvolvidas pelo pessoal alocado por ambas as Partes e, também, as normas contratuais e a legislação aplicáveis.

a.1) Ações

O Programa de Capacitação Profissional, a ser elaborado e implementado pela CONCESSIONÁRIA, deverá ser fundamentado nas seguintes ações:

- ✓ Aulas on-line com grade para o desenvolvimento de etapas específicas do Programa e para reforço e/ou treinamento de novos funcionários, estas de acordo com a solicitação do Consórcio de Municípios;
- ✓ Elaboração de Manuais de Consulta, com informações sobre cada procedimento de fiscalização e controle;
- ✓ Disponibilização de toda a documentação vigente;
- ✓ O PODER CONCEDENTE deve indicar e aprovar o conteúdo programático do Plano Anual de Capacitação;
- ✓ O Programa de Capacitação deve ser realizado a cada 12 (doze) meses, com uma carga horária mínima de 80 (oitenta) horas. A carga horária poderá ser dividida em mais de uma capacitação, dentro do período de 12 (doze) meses, a critério do PODER CONCEDENTE;
- ✓ O PODER CONCEDENTE designará a equipe que receberá a capacitação, com número de participantes estimado de 30 (trinta) pessoas/turma;
- ✓ O custo da Capacitação deverá guardar correspondência com valores praticados no mercado;

- ✓ Ao final de cada capacitação, a CONCESSIONÁRIA deve realizar uma pesquisa de satisfação com todos os participantes. Caso o resultado da pesquisa aponte que a capacitação não foi considerada como satisfatória pelos participantes, o PODER CONCEDENTE terá o direito de requerer uma nova capacitação para a carga horária utilizada;
- ✓ Entrega de relatórios anuais comprobatórios das ações de capacitação profissional previstas no respectivo cronograma.

Todo o material didático será elaborado e editado em meio digital, de fácil consulta pelos interessados e disponibilizado ao Consórcio de Municípios em ambiente de acesso controlado.

b) Avaliação do Indicador de Desempenho

Este Indicador de Desempenho deverá avaliar as ações integrantes do Plano de Capacitação Profissional.

A forma de avaliação do Indicador de Desempenho da CONCESSIONÁRIA, referente à Capacitação Profissional, será feita por meio da disponibilização de informações on-line e da fiscalização, sobre o cumprimento dos requisitos de cada ação, pelo PODER CONCEDENTE.

O Indicador de Desempenho de cada ação se dará pela pontuação, que avaliará o cumprimento da respectiva meta preestabelecida.

A pontuação mensal para o Índice de Atendimento de Cada Ação (ICA) será ordenada nas seguintes faixas:

- ✓ $85\% < ICA \leq 100\%$;
- ✓ $70\% < ICA \leq 85\%$;
- ✓ $50\% < ICA \leq 70\%$;
- ✓ $0\% \leq ICA \leq 50\%$.

Cada uma das ações corresponde a 25% do Indicador de Desempenho. A pontuação do Indicador de Desempenho do Programa de Capacitação Profissional (ICP) será obtida pela somatória do produto do Índice de Atendimento de Cada Ação (ICA) pelo percentual estabelecido.

A pontuação do Indicador de Desempenho será considerada na Remuneração deste Serviço, podendo gerar um desconto, como segue:

Índice de Capacitação Profissional e Desconto de Remuneração

Pontuação do ICP	% de Desconto de Remuneração do Item
$85\% < IAC \leq 100\%$	0,0%
$70\% < IAC \leq 85\%$	2,5%
$50\% < IAC \leq 70\%$	5,0%
$0\% \leq IAC \leq 50\%$	10,0%

O Desconto será calculado sobre a Incidência do item Programa de Capacitação Profissional, na formação da remuneração mensal da CONCESSIONÁRIA, atualizada para os meses de medição da Meta e efetivado no trimestre subsequente.

3.3.4. Indicador Socioambiental - IS-04 - Apoio às Cooperativas e Associações de Catadores

a) Escopo dos Serviços

No que se refere ao apoio a cada Cooperativa e Associação de Catadores, a responsabilidade da CONCESSIONÁRIA compreenderá:

- ✓ Promover a capacitação das Cooperativas, através de mentorias e cursos anuais, com foco em melhorias no processo produtivo.

O Programa de Capacitação das Cooperativas, a ser elaborado e implementado pela CONCESSIONÁRIA, deverá ser fundamentado nas seguintes ações:

- ✓ Aulas com grade para o desenvolvimento de etapas específicas do Programa e para reforço e/ou treinamento de novos funcionários, estas de acordo com a solicitação do Consórcio de Municípios/Cooperativas;
- ✓ Disponibilização de toda a documentação vigente;
- ✓ O PODER CONCEDENTE deve indicar e aprovar o conteúdo programático do Plano Anual de Capacitação;

- ✓ O Programa de Capacitação deve ser realizado a cada 12 (doze) meses, com uma carga horária mínima de 80 (oitenta) horas. A carga horária poderá ser dividida em mais de uma capacitação, dentro do período de 12 (doze) meses, a critério do PODER CONCEDENTE;
- ✓ O PODER CONCEDENTE designará a equipe que receberá a capacitação, com número de participantes estimado de 30 (trinta) pessoas/turma;
- ✓ O custo da Capacitação deverá guardar correspondência com valores praticados no mercado;
- ✓ Ao final de cada capacitação, a CONCESSIONÁRIA deve realizar uma pesquisa de satisfação com todos os participantes. Caso o resultado da pesquisa aponte que a capacitação não foi considerada como satisfatória pelos participantes, o PODER CONCEDENTE terá o direito de requerer uma nova capacitação para a carga horária utilizada;
- ✓ Entrega de relatórios anuais comprobatórios das ações de capacitação das cooperativas previstas no respectivo cronograma.

Todo o material didático será elaborado e editado em meio digital, de fácil consulta pelos interessados e disponibilizado às Cooperativas.

Estarão excluídas da responsabilidade da CONCESSIONÁRIA:

- ✓ A indicação da Cooperativa ou Associação de Catadores para a Unidade de Apoio;
- ✓ A estruturação, funcionamento e produtividade da organização indicada, bem como seus aspectos comportamentais, levando-se ao conhecimento do Consórcio de Municípios, fatos ou ações que estejam fora dos padrões estabelecidos;
- ✓ Serviços e/ou fornecimento de peças/insumos para as manutenções rotineira e programada;
- ✓ Carga e transporte de materiais recicláveis, com exceção dos materiais depositados nos Ecopontos.

b) Avaliação do Indicador de Desempenho

A forma de avaliação do Indicador de Desempenho da CONCESSIONÁRIA, referente à Capacitação Profissional, será feita por meio da disponibilização de informações on-line

e da fiscalização, sobre o cumprimento dos requisitos de cada ação, pelo PODER CONCEDENTE.

O Indicador de Desempenho de cada ação se dará pela pontuação, que avaliará o cumprimento da respectiva meta preestabelecida.

A pontuação mensal para o Índice de Atendimento de Cada Ação (ICA) será ordenada nas seguintes faixas:

- ✓ $85\% < ICA \leq 100\%$;
- ✓ $70\% < ICA \leq 85\%$;
- ✓ $50\% < ICA \leq 70\%$;
- ✓ $0\% \leq ICA \leq 50\%$.

Cada uma das ações corresponde a 25% do Indicador de Desempenho. A pontuação do Indicador de Desempenho do Programa de Capacitação Profissional (ICP) será obtida pela somatória do produto do Índice de Atendimento de Cada Ação (ICA) pelo percentual estabelecido.

A pontuação do Indicador de Desempenho será considerada na Remuneração deste Serviço, podendo gerar um desconto, como segue:

Índice de Apoio às Cooperativas e Associações de Catadores e Desconto de Remuneração

Pontuação do ICC	% de Desconto de Remuneração do Item
$85\% \leq ICC < 100\%$	0,0%
$70\% \leq ICC < 85\%$	2,5%
$50\% \leq ICC \leq 70\%$	5,0%
$ICC < 50\%$	10,0%

O Desconto será calculado sobre a Incidência do item Apoio às Cooperativas e Associações de Catadores, na formação da remuneração mensal da CONCESSIONÁRIA, atualizada para os meses de medição da Meta e efetivado no trimestre subsequente.

3.4. Cronograma de Investimentos

