



MANUAL DO USUÁRIO



Controle da Gestão dos Serviços Cemiteriais

I. INTRODUÇÃO

Este Manual visa orientar os usuários no preenchimento do Check Lists que será os documentos base para a gestão dos indicadores de gestão dos serviços Cemiteriais.

Check List é um instrumento de controle, composto por um conjunto de condutas, nomes, itens ou tarefas que devem ser lembradas e/ou seguidas.

Conforme descrito no item 1 do Anexo VIII do Contrato de Concessão, as verificações deverão se dar trimestralmente. Portanto, a cada trimestre deverá ser emitido um *Check List* do período, para cada Cemitério.

O resultado destes *Check Lists* serão os dados registrados nas planilhas dos *Dashboards*.



CHECK LIST 1
QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA
(Vinculado ao Indicador de Qualidade da Infraestrutura (IQI))

CONCESSIONÁRIA:					
DATA DA MEDIÇÃO:	1				
CEMITÉRIO:					
Edificações Cemiteriais	Critério de Conformidade	Atende	Não atende	Não aplicável	Observações
Erosões	Menos de 2 locais com erosão				
Rachaduras	Menos de 5 locais com rachaduras		2		
Infiltrações	Menos de 2 locais com infiltrações				
Quebramentos	Menos de 2 locais com quebramento				

1. INFORMAÇÕES DO CONTRATO

- **Concessionária** – informar o nome da Concessionaria (RIOPAX / REVIVER)
- **Data da Medição** – informar a data que ocorreu a medição
- **Cemitério** – informar o nome do Cemitério no qual a medição foi efetuada.

2. INFORMAÇÕES SOBRE A VERIFICAÇÃO DE CONFORMIDADE

O *Check List 1* está diretamente vinculado ao Indicador de Qualidade de Infraestrutura (IQI). Este instrumento de medição da conformidade possui quatro áreas distintas de avaliação:

- Edificações Cemiteriais que possui 12 (doze) itens de verificação
- Edificações de Apoio que possui 27 (vinte e sete) itens de verificação
- Acessos que possui 8 (oito) itens de verificação
- Sinalizações que possui 5 (cinco) itens de verificação

Este *Check List* completo é composto por 52 (cinquenta e dois) itens de verificação de conformidade. O verificador devere assinalar em cada item a opção que representa a situação do local, tendo como alternativas: **ATENDE**, **NÃO ATENDE** ou **NÃO APLICÁVEL**.

CHECKLIST 2

QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE APOIO

(Vinculado ao Indicador de Qualidade do serviço - IQS)

CONCESSIONÁRIA:					
DATA DA MEDIÇÃO:	1				
CEMITÉRIO:					
Edificações Cemiteriais	Critério de Conformidade	Atende	Não atende	Não aplicável	Observação
Limpeza de edificações cemiteriais (Sepulturas rasas, Carneiros, Jazigos, Crematório, entre outros)	Menos de 10 sujidades pequenas e 4 sujidades grandes durante a verificação			2	
Limpeza de edificações cemiteriais (Capela, Escritório, Portaria, Instalações Sanitárias, Frota)	Menos de 10 sujidades pequenas e 4 sujidades grandes durante a verificação				

1. INFORMAÇÕES DO CONTRATO

- **Concessionária** – informar o nome da Concessionaria (RIOPAX / REVIVER)
- **Data da Medição** – informar a data que ocorreu a medição
- **Cemitério** – informar o nome do Cemitério no qual a medição foi efetuada.

2. INFORMAÇÕES SOBRE A VERIFICAÇÃO DE CONFORMIDADE

O *Check List 2* está diretamente vinculado ao Indicador de Qualidade do Serviço (IQS). Este instrumento de medição da conformidade possui 17 (dezessete) itens de verificação de conformidade.

O verificador devesse assinalar em cada item a opção que representa a situação do local, tendo como alternativas: **ATENDE**, **NÃO ATENDE** ou **NÃO APLICÁVEL**.

CHECKLIST 3
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES
(Vinculado ao Indicador de Satisfação do Cliente - ISC)

CONCESSIONÁRIA:				
DATA DA MEDIÇÃO:	1			
CEMITÉRIO:				
ITENS VERIFICÁVEIS	Muito Insatisfeito (1)	Insatisfeito (2)	Satisfeito (3)	Muito Satisfeito (4)
1. Avalie sua satisfação com a qualidade do atendimento dos funcionários				
APARÊNCIA				
EDUCAÇÃO				
PRÓ-ATIVIDADE		2		
COMPREENSÃO				
2. Avalie sua satisfação com o tempo de resposta às solicitações e pedidos				
3. Avalie sua satisfação com as condições e formas de pagamento pelos serviços funerários e cemiteriais				
4. Avalie sua satisfação com o serviço funerário contratado				
5. Avalie sua satisfação com o serviço cemiterial contratado				
6. Avalie sua satisfação com o processo administrativo e documental				

1. INFORMAÇÕES DO CONTRATO

- **Concessionária** – informar o nome da Concessionaria (RIOPAX / REVIVER)
- **Data da Medição** – informar a data que ocorreu a medição
- **Cemitério** – informar o nome do Cemitério no qual a medição foi efetuada.

2. INFORMAÇÕES SOBRE A VERIFICAÇÃO DE CONFORMIDADE

O *Check List 3* está diretamente vinculado ao Indicador de Qualidade do Serviço (IQS). Este instrumento de medição da conformidade possui 6 (seis) itens de verificação de conformidade.

O verificador devera assinalar em cada item a opção que representa o nível de satisfação do cliente, tendo como alternativas: **MUITO INSATISFEITO**, **INSATISFEITO**, **SATISFEITO** ou **MUITO SATISFEITO**.



CHECKLIST 4
PLANO DE GESTÃO AMBIENTAL
(Vinculado ao Indicador do Plano de Gestão Ambiental)

CONCESSIONÁRIA:	1				
DATA DA MEDIÇÃO:					
CEMITÉRIO:					
	Critério de Conformidade	Atende	Não atende	Não aplicável	Observação
Licença Ambiental	Cumprimento das exigências do processo de licenciamento e das condicionantes da licença ambiental após sua emissão				
Sistema de gestão ambiental	Cumprimento do cronograma das ações complementares às dispostas na licença ambiental				
Atuação dos órgãos de controle ambiental	Ocorrências sanadas no prazo determinado e que não culminaram em sanções			2	
Destinação de resíduos	Comprovações da destinação e entrega dos resíduos às entidades competentes dentro dos prazos estabelecidos				
Drenagem	Manutenção do sistema de drenagem em boas condições (sistemas, guias, sarjetas, entre outros)				
Funcionários	Iniciativas de treinamento e verificação no local do cumprimento das boas práticas ambientais por parte dos funcionários				

1. INFORMAÇÕES DO CONTRATO

- **Concessionária** – informar o nome da Concessionaria (RIOPAX / REVIVER)
- **Data da Medição** – informar a data que ocorreu a medição
- **Cemitério** – informar o nome do Cemitério no qual a medição foi efetuada.

2. INFORMAÇÕES SOBRE A VERIFICAÇÃO DE CONFORMIDADE

O *Check List 3* está diretamente vinculado ao Indicador de Qualidade do Serviço (IQS). Este instrumento de medição da conformidade possui 6 (seis) itens de verificação de conformidade.

O verificador deversa assinalar em cada item a opção que representa a situação do local, tendo como alternativas: **ATENDE**, **NÃO ATENDE** ou **NÃO APLICÁVEL**.